الاتصالات

وسيكولوجية العلاقات الإنسانية

محمود أمين زويل



٠٠٢٠١٠٣٧٣٨٨٢٢


AL WAFAA
القانونية
مكتبة الوفاء القانونية


AL WAFAA
القانونية
مكتبة الوفاء القانونية

الاتصالات
وسيكولوجية العلاقات الإنسانية

محمود أمين زويل

استشارى تعليم وتنمية بشرية دراسات الجدوى
ماجيستير التربية والمقارنة من جامعة لندن
الدبلوم الخاص من جامعة عين شمس
الدبلوم العام
بكالوريويس التجارة من جامعة الإسكندرية
محاضر بالدراسات العليا جامعة طنطا
عضو بعثة وزارة التربية والتعليم إلى إنجلترا واسكتلندا
لتحديث التعليم التجارى والفندقى
زيادة دراسية إلى إنجلترا بدعوة من المجلس البريطانى
لزيادة المدارس الإنجليزية

الطبعة الأولى

٢٠١٠

الناشر

مكتبة الوفاء القانونية

محمول : ٠٠٢٠١٠٣٧٢٣٨٨٢٢ الإسكندرية

رقم الإيـــداع : ٢٠١٨٨/ ٢٠٠٩
الترقيم الدولى : ٨/٧٤٨/٣٢٧/٩٧٧/٩٧٨

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ إِنَّا عَرَضْنَا ٱلْأَمَانَةَ عَلَى ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلْأَرْضِ وَٱلْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَن يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا ٱلْإِنسَٰنُ ۖ إِنَّهُۥ كَانَ ظَلُومًا جَهُولاً ﴾

"سورة الأحزاب : الآية ٧٢"

الوحدة الأولى

الاتصالات

١ - ١ مقدمة .

١ - ٢ أهمية الاتصالات .

١ - ٣ أهداف الاتصال .

١ - ٤ كيف يتم الاتصال .

١ - ٥ أشكال الاتصال .

١ - ٦ الاتصال الجماهيرى .

١ - ٧ صعوبات الاتصال الجماهيرى .

١ - ٨ عناصر عملية الاتصال .

١ - ٩ الاتصال غير الفعال .

١ - ١٠ فاعلية الاتصال .

- تلخيص .

- أسئلة التعلم الذاتى .

الوحـــدة الأولـــى

الاتصـــالات

١-١ مقدمة :

الاتصال هو عملية نقل الحقائق والأفكار والمـشاعر والإحـساس والاتجاهات وطرق الأداء بواسطة اللغة أو رموز من شخص إلـى آخـر أو آخرين، فهو تبادل المعلومات بقصد تحقيق هدف معين.

١-٢ أهمية الاتصالات:

الحياة الإنسانية ما هى إلا عمليات مستمرة من الاتصالات يقـوم بها كل فرد، هذا بالإضافة إلى وجود أناس متخصصين فى أعمال تقـوم أساساً على فن الاتصال منهم المعلمون والمحـامون ورجـال الـسياسة والسلك الدبلوماسى ورجال الإعلام ورجال العلاقات العامة وخبراء قياس الرأى العام ورجال الدعاية والقـانون والـسماسرة والوسـطاء والباعـة وغيرهم .

ويمكن تلخيص أهمية وقيمة الاتصال فى الآتى:

أ - توصيل الفرد آراؤه وأفكاره إلى غيره .

ب - بالاتصال يصل حاضر الناس بماضـيهم فيـساعد بالتـالى علـى المحافظة على التراث الثقافى فلا ينقطع تراث الأجداد عن كفـاح الإبداء وتستمر المجتمعات باستمرار تراثها الثقافى .

ج - توصل به الدولة فلسفة نظمها الاجتماعية إلى مواطنيها .

د - الاتصال هام لقضاء مصالح الفرد والجماعة .

هـ- يمكن الاتصال الجماعة الإنسانية من الحصول على تجارب وخبرات الإنسانية جمعاء فيتقدم تكنولوجيا الاتصالات أصبح العالم بأجمعـه صغيراً. الأمر الذى يسهل تبادل المعرفة والخبـرات فـى الوقـت الحاضر والزمن الماضى بما يحقق تراكم المعرفة الإنسانية لبنـاء الحضارات واستمرار نموها.

١-٣ أهداف الاتصال Aims of Communication

يحقق الاتصال ثلاث أهداف هى:

أ- أهداف معرفية :

يقصد توصيل معلومات أو خبرات جديدة إلى المستقبل أو المتلقى مثل العملية التعليمية ومثل قراءة الكتب وسماع محاضرة .

ب- أهداف إقناعية :

يقصد محاولة توصيل فكرة معينة إلى المستقبل المتلقى مثل الإعلانات الحملات الانتخابية، ودفاع المحامين.

ج- أهداف ترويجية :

يقصد إدخال السرور والبهجة على المتلقى مثل المسرح والسينما والتليفزيون والإذاعة والأكروبات.

ويلاحظ أن الاتصال يحقق أكثر من هدف من هذه الهداف الثلاثة بدون تميز واضح بينها وفى الحقيقة أن اقتصار رسالة الاتصال على هدف واحد إنما يضعف من أثر وصولها إلى المتلقى ، فنحن نرى سخط الناس على الإنتاج الفنى الذى لا يبغى سوى الترويج على النفس بدون جرعة معرفية أو إقناعية . كما أن رسالة اتصال معرفية خالية من الهدف الاقناعى لا يمكن أن تصل بنجاح إلى مستقبلها ، كما وأن وجود الهدف الترويجى فى أى عمل يساعد على تحقيق الأهداف المعرفية والاقناعية.

١-٤ كيف يتم الاتصال How to Communicate

أصبحت اللغة هى أهم وسائل الاتصال بين البشر سواء اللغة الكاملة أو اللغة الاصطلاحية كالمستخدمة فى التلكسات أو الرمزية المستخدمة فى اللاسلكى ولدواعى الأمن .

وبجانب اللغة توجد وسائل تعبيرية أخرى يستخدمها الإنسان مثل الإيماءات وتعبيرات الوجه واليدين ومثل الموسيقى والتصوير والرقص.

والاتصال يتم خلال قنوات الحس لدى الإنسان مثل السمع والبصر والشم والتذوق واللمس التى توصلها إلى المثل فيدرك الرموز المستقبلية فى عملية الاتصال.

١- ٥ أشكال الاتصال Types of Communication

تتعدد أشكال الاتصال وفقاً لعدد الأفراد من جهة وطبيعة العلاقات بينهم من جهة أخرى.

وقد أثبت الدراسات أن درجة الاشتراك التى تسمح بها الأشكال المختلفة للاتصال تختلف فيما بينها بدرجة كبيرة. فالمصادفة الشخصية تمثل أكبر درجة من الاشتراك بينما تمثل الكتب أقل درجة من الاشتراك.

وقد رتب العلماء أشكال الاتصال وفقاً لدرجة الاشتراك التى تسمح بها فجاءت فى صورة المجموعات الآتية:

المجموعة الأولى:

تشمل المحادثات الشخصية – المكالمات التليفونية – المؤتمر التليفونى– اجتماع رسمى– مؤتمرات– مناقشات العمل– إعطاء تعليمات.

المجموعة الثانية:

تشمل المسرح – السينما – التليفزيون – الفيديو – الراديو – مكبرات الصوت.

المجموعة الثالثة:

تشمل المقابلة الرسمية – البرقيات – التلكس – الفاكس – الخطابات – التقارير – النشرات والكتب الدورية والمنشورات .

المجموعة الرابعة:

تشمل الصحف – الملصقات – المجلات – الكتب .

١- ٦ الاتصال الجماهيرى Mass Media Communication

يقصد به الاتصال بجماعات من الناس، وأبرز طرق الاتصال الجماهيرى وأعمها الآن هى وسائل الإعلام من صحافة وراديو وتليفزيون.

١- ٧ صعوبات الاتصال الجماهيرى

Difficulties of Mass Media Communication

ترجع صعوبات الاتصال الجماهيرى إلى الأسباب التالية:

أ- وجود فروق فردية بين الجماهير فى القدرات العقلية والمستويات الثقافية والنفسية والصحية ، وفى الميول والاتجاهات ، وفى المستويات الاجتماعية والاقتصادية والعلمية – الأمر الذى لا يضمن تحقيق أهداف الاتصال على درجة متقاربة بين أفراد الجماعة .

ب- صعوبة التعرف على طبيعة الأفراد الذين سيقع معهم الاتصال مما يضعف من تحديد الأسلوب والمضمون الذى يؤكد نجاح نتائج الاتصال.

ج- صعوبة تقديم نتائج الاتصال ورد الفعل الناتج عنه .

١- ٨ عناصر عملية الاتصال : Elements of Communication

تشمل خمسة عناصر:

١- **المرسل:** (المصدر) وهو الشخص الذى يقوم بإرسال موضوع الاتصال.

٢- **الرسالة:** وهى الموضوع الذى يتضمنه الاتصال.

٣- **الوسيلة:** وهى القناة أو أداة الاتصال.

٤- **المستقبل:** (المتلقى) وهو الشخص أو الأشخاص المتلقين للرسالة موضوع الاتصال.

٥- **نتيجة الاتصال:** وهى رد الفعل ومدى فهم المستقبل لموضوع الرسالة ومدى تفاعله به واستجابته له.

وفيما يلى شرح لهذه العناصر:

١-٨-١ المرسل Sender

وهو يقوم بإرسال موضوع الاتصال ، توجد عدة عوامل تؤثر فى مدى نجاحه فى تحقيق هدف رسالته أهمها:

- اتجاهاته نحو نفسه، واتجاهاته نحو الشخص المستقبل.
- كما يؤثر أيضاً مستواه الثقافى والاجتماعى والاقتصادى.

١-٨-٢ الرسالة Message

وتخرج على صور مختلفة منها مقالة أو الكتاب أو لوحة أو تمثيلية أو خطاب سياسى .... الخ والمهم أن تكون الرسالة معبرة عن الأفكار والآراء والاتجاهات المطلوب نقلها ، وأن تكون مناسبة للأفراد المستقبلين لها من ناحية مستوى قدراتهم العقلية ومستواهم الثقافى والاجتماعى والاقتصادى حتى تترك فيهم هذه الرسالة الأثر المطلوب.

١-٨-٣ الوسيلة (القناة) : Channel

فقد تصل الرسالة عن طريق الرؤية أو السمع أو عن طريق الرؤية والسمع معاً ، ويفضل استخدام أكثر من وسيلة لنقل الرسالة .

١-٨-٤ المستقبل Receiver

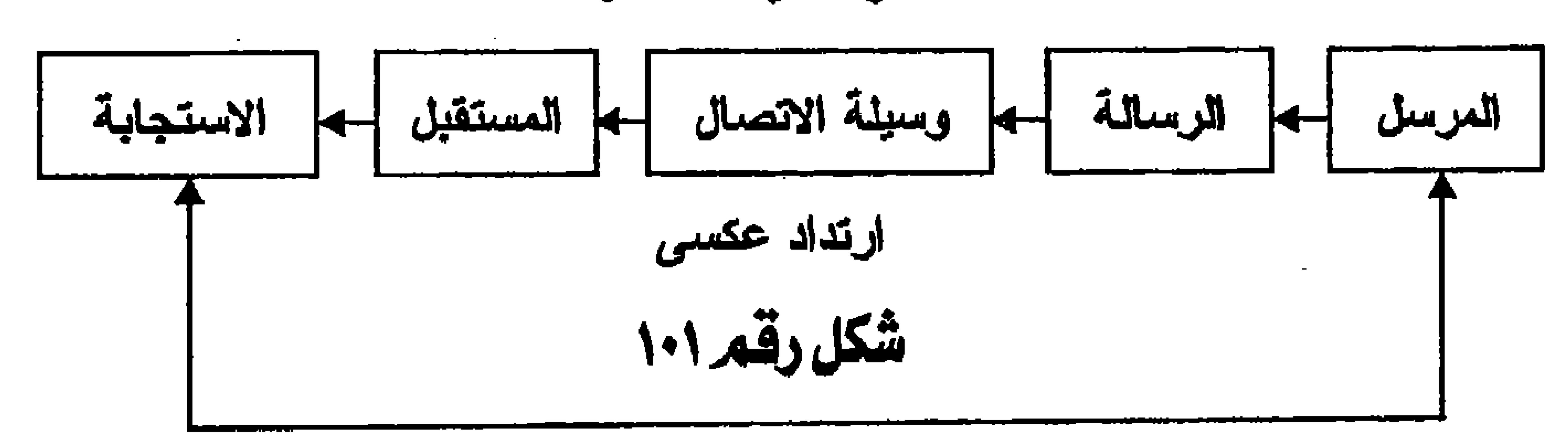
وهو يعتبر أهم عنصر من عناصر الاتصال ويؤثر عليه عوامل منها مدى يقظته وتركيزه ومستواه الثقافى والمعرفى والاجتماعى والاقتصادى ثم اتجاهاته نحو نفسه ونحو المرسل ونحو الرسالة .

١-٨-٥ نتيجة الاتصال Reflex

وهى مدى فهم المتقبل لموضوع الرسالة ومدى تفاعله ومدى استجابته للرسالة ، أى مدى ما يحققه من هدف الرسالة .

ويمكن توضيح عملية الاتصال بشكل إجمالى كما فى شكل ١٠١ .

عناصر عملية الاتصال



شكل رقم ١٠١

٩٠١ الاتصال غير الفعال Uneffective Communication

- يكون الاتصال غير فعال إذا لم يحقق الهداف المرجوة منه ، أو إذا وصلت الرسالة إلى المستقبل غير واضحة أو معرفة أو مشوهة.

ومن الأسباب التى تجعل الاتصال غير فعال ما يلى:

١- استخدام وسيلة اتصال غير مناسبة.
٢- عدم اختيار الوقت المناسب للاتصال.
٣- زيادة المعلومات أو قلتها عن الحد الأمثل.
٤- التمسك بفكرة معينة يفترض أنها وحدها هى الصحيحة وما عداها خاطىء وباطل.
٥- الاختلاف بين ما يقال وما يمارس.
٦- عدم مراعاة القدرات الفردية.
٧- خداع الحواس.
٨- التسع فى الحكم أو التسرع فى التعميم.
٩- عدم الإلمام الكافى باللغة.
١٠- عدم توافر مهارات الاتصال.

١٠- فاعلية الاتصال Effective Communication

تتحقق فعالية الاتصال عندما يتحقق هدفه وذلك إذا تـوافرت فيـه المقومات الآتية:

١- فكرة واضحة ومحددة تماماً فى ذهن المرسل.

٢- قدرة هذا المرسل على نقل الفكرة بأسلوب واضح معبر عنها.

٣- استعداد ومقدرة المستقبل على استقبال الفكرة.

٤- قدرة المستقبل على استيعاب المعنى المقصود.

٥- مقدرة المستقبل على تنفيذ ما جاء بالرسالة وتأثره بها وتفاعله معها.

تلخيـص :

عرضت الوحدة مفهوم الاتصال بأنه عملية الأفكـار والمـشاعر والاتجاهات بواسطة اللغة أو الرموز ، وبينت أهميـة الاتـصالات بأنها تستمد قوتها من نقل واستقبال التجارب والخبرات الإنسانية ، ومـن ثـم تحقيق تراكم المعرفة الإنسانية اللازمة لاستمرار نمو الحضارات . كما أن الاتصال هام على مستوى الفرد لقضاء مصالحه وعلى مـستوى الدولـة لتوصيل فلسفة نظامها وسياستها إلى المواطنين .

وبينت أهداف الاتصال المعرفية وأهدافـه الاقناعيـة . وأهدافـه الترويجية وأنه كثيراً بل من المستحب أن يجمع الاتصال الواحد بين أكثر من هدف واحد من هذه الأهداف .

وبينت الوحدة كيف يـتم الاتـصال باسـتخدام اللغـة أو اللغـة الاصطلاحية أو اللغة الرمزية إلى جانب اسـتخدام الوسـائل التعبيريـة الأخرى كالإشارة والإيماءة وغيرها وأوضحت أن الاتصال يتم من خـلال قنوات الحس لدى الإنسان .

ثم عرضت أشكال الاتصال وفقاً لدرجة الاشتراك فالاتصال الشخصى يمثل أكبر درجة من الاشتراك ثم الاتصال عن طريق المسرح والسينما ثم الاتصال الكتابى من خلال التلكسات والبرقيات والخطابات ثم أقل مستوى أو درجة من الاشتراك التى تمثلها الصحافة والكتب .

ثم عرضت الوحدة الاتصال الجماهيرى عن طريق وسائل الإعلام وبينت أسباب صعوبة هذا النوع من الاتصال من وجود فروق فردية بين المستقبلين وصعوبة تقويم نتائج الاتصال .

ثم بينت الوحدة عناصر الاتصال الخمسة وهو: المرسل – الرسالة – الوسيلة – المستقبل – ونتيجة الاتصال ؛ ثم عرضت أسباب الاتصال الفعال ثم كيف تحقق فعالية الاتصال .

أسئلة التعلم الذاتى:

١- عرف الاتصال وما هى أهميته وكيف يتم.

٢- تكلم عن أهداف الاتصال.

٣- ما هى الاتصالات التى تحقق أكبر درجة من الاشتراك بين المرسل والمستقبل وما هى التى تحقق أدنى درجة من الاشتراك.

٤- عرف الاتصال الجماهيرى وما هى الصعوبات التى تواجهه.

٥- حلل عملية الاتصال إلى عناصرها. تكلم باختصار عن كل عنصر مع رسم توضيحى لها.

٦- اذكر بعض المهن التى تعتمد على فن الاتصال.

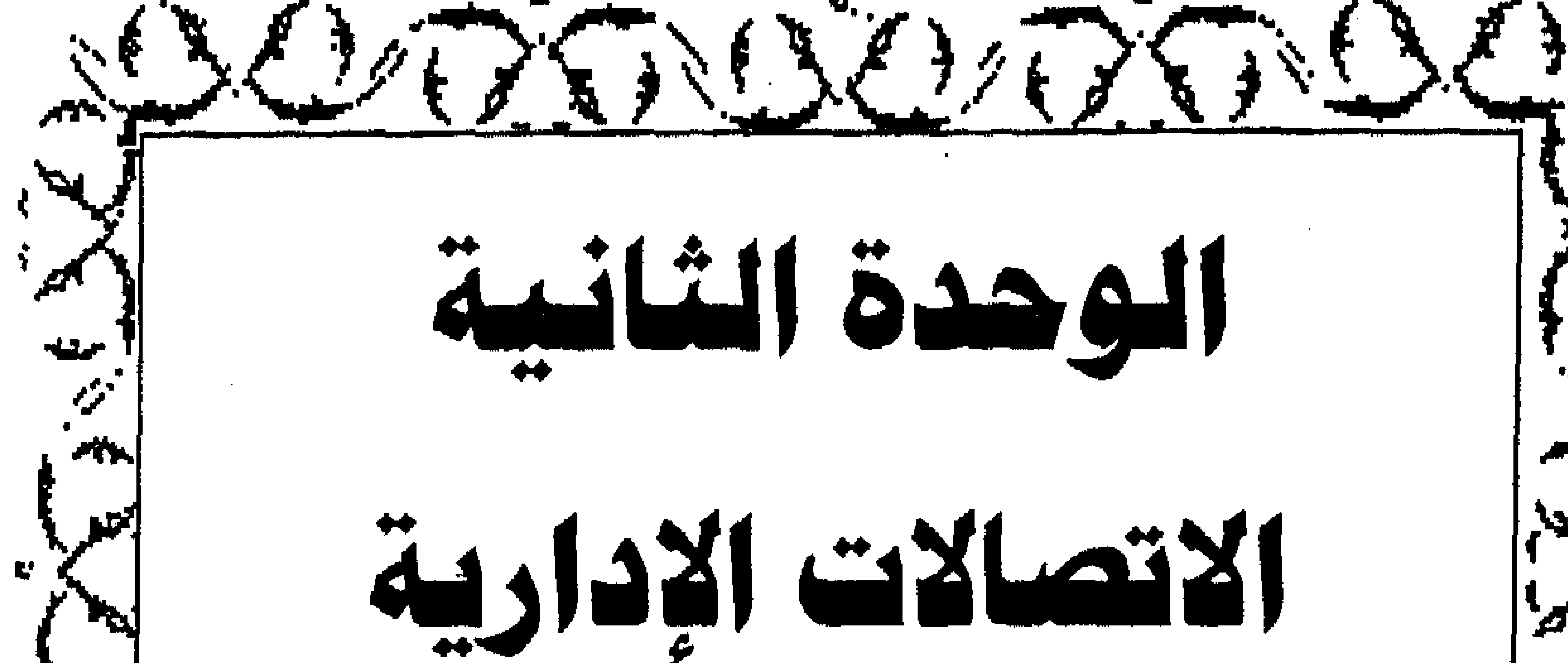
٧- ما هى العوامل التى تؤدى إلى فعالية الاتصال.

٨- اذكر أسباب الاتصال غير الفعال.

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ إِنَّمَآ إِلَٰهُكُمُ ٱللَّهُ ٱلَّذِى لَآ إِلَٰهَ إِلَّا هُوَ ۚ وَسِعَ كُلَّ شَىْءٍ عِلْمًا ﴾

سورة طه : الآية ٩٨



الوحدة الثانية

الاتصالات الإدارية

الوحدة الثانية

الاتصـــالات الإداريـــة

٢-١ مقدمة:

تعتبر المنظمة أساساً جماعة من البشر تجمعهم تنظيمات وتهـدف وتحكمهم قواعد وقوانين وهم إذ يتحركون لتحقيق هذه الأهداف فى داخـل إطار من القواعد فإنهم يرتبطـون ويتخـاطبون ويتبـادلون المعلومـات والبيانات. كما يتبادلون المشاعر والأحاسيس. ومن هنا لا يمكن تـصور تنظيم دون الاتصالات التى تتم بداخله.

فعملية تدفق المعلومات والبيانات فى صورة حقائق بين وحـدات المشروع فى مختلف الاتجاهات من هابطة وصاعدة وأفقية داخل الهيكـل التنظيمى للمشروع وكذا بينه وبين جمهوره الخارجى وبالعكس أمراً حيوياً وذلك بهدف تنسيق الجهود وتحقيـق التـرابط والتعـاون وتبـادل الآراء ووجهات النظر الخاصة بالعمل .

٢-٢ أهمية الاتصال الإدارى

The Importance of Administrative Communicatio

تعتبر عملية الاتصالات العصب الحيوى للمنظمة، إذ هـى التـى تبعث الحياة فى أطرافها وتدفعها اقتراباً نحو الهدف، فعدم وجـود نظـام فعال للاتصالات يجعل المنظمة جامدة لا تتحرك ولا تتفاعل.

وتظهر أهمية الاتصالات بصفة خاصة كلما بعدت مراكز التخطيط عن مراكز التنفيذ، كما تبدو أهميتها فى الأحوال التالية:

أ- عند التخطيط ورسم السياسات :

تبدو الحاجة ماسة للبيانات والمعلومات الواجب تدفقها فى اتجـــاه مراكز التخطيط إعداد الخطط اللازمة.

ب- عدد بداية التنفيذ للخطة :

تبدو أيضاً الحاجة الماسة للاتصالات لتوصيل الخطط لجميع مواقع التنفيذ ومعرفة كل وحدة إدارية لواجباتها ودورها فى تنفيذ الخطة.

ج- لنقل وجهات نظر الإدارة للعاملين :

للتخفيف من حدة المقاومة عند تغيير نظم العمل أو مواعيد العمل.

د- لإحكام الرقابـــة :

وذلك عن طريق التقارير الإخبارية والتحليلية المختلفـــة، دوريـــة أو فتريـــة.

هـ- لخلق جو من التفاهم :

مع العاملين وبناء صرح من العلاقات الإنسانية.

٢-٣ الأهداف التى تحققها الاتصالات الإدارية :

Objectives achieved by Administrative Communication

تختلف أهداف الاتصال تبعاً للمستوى الذى تجرى علـــى أساســه سواء كان على مستوى العاملين أو القيادة الإدارية أو الجمهور والعمـــلاء الذين لهم صلة بالمشروع وذلك على النحو التالى :

٢-٣-١ أهداف الاتصال بالنسبة للقيادة الإدارية :

أ- الاتصالات الأفقية وسيلة التنسيق فهى تؤدى إلى تبادل المعلومات بين الإدارات فيتم التنسيق بين جهود قادتها.

ب- تمكن الإدارة العليا من الحصول على قدر كـــاف مـــن المعلومـــات والبيانات تمكنها من اتخاذ القرارات الهامة.

ج- تمكن القائد من توصيل آرائه وتوجيهاته وتعليماته ووجه نظره إلـــى العاملين. كما تمكنه من أن يتعرف علـــى آراء العـــاملين ووجهـــات نظرهم ومشكلاتهم (الاتصال ذو الاتجاهين).

د- يمكن للقيادة من خلال الاتصالات ممارسة التعليم والتدريب للعاملين.

٢-٣-٢ أهداف الاتصال بالنسبة للعاملين :

أ- تعريف العاملين بأهداف المنشأة والتغيرات التى تطرأ على سياســـتها وإلمامهم بصفقة عامة إلماماً تاماً بما يجرى داخل المنشأة من أمـــور تهمهم مما يوفر الثقة بين القيادة والعاملين ويشعروا بالانتماء وبقيمتهم ويرفع روحهم المعنوية ويزيد من كفـــائتهم الإنتاجيـــة ويقلـــل مـــن الشائعات.

ب- ينال العاملون من خلال الاتصال قسطاً من التوجيه والتعليم والتدريب الذى يؤدى إلى زيادة مهاراتهم ويحسن أدائهـــم وتـــشكيل ســـلوكهم واتجاهاتهم بما يتفق وأهداف المنظمة .

٢-٣-٣ أهداف الاتصال بالنسبة للجمهور والعملاء

يتوقف استمرار وبقاء وتقدم المنظمة على رضا الجمهـــور عنهـــا كما أن إقبال العملاء على السلعة أو الخدمة وشرائهم لها يتوقـــف عليـــه استمرار المنشأة وتحقيق برامجها.

ويتمثل الاتصال بالجمهور والعملاء فيما يلى:

أ- مخاطبة الأفراد:

بالتركيز على الإشباع الفردى للحاجات المستهلكة.

ب- تحديد الحاجة:

بمعنى تحديد المشكلة التى يتأثر بها كل فرد من أفـــراد الجماعـــة وإقناعه بأن الجهة التى تقوم لاتـــصال تـــستطيع المـــساعدة علـــى حـــل هذه المشكلة.

ج- التأكد من الاستجابة الإيجابية - بمعرفـــة:

- ماذا يزيد المستهلك ؟
- ماذا تستطيع المنشأة عمله لإشباع حاجاته ؟
- كيف تربط بين الإشباع وبين ما تستطيع تقديمه ؟

٢-٤ أنواع الاتصالات الإدارية :

Types of Administrative Communicate

يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من الاتصالات هى:

أ- الاتصالات الرسمية :

تتم خلال خطوط السلطة الرسمية وتأخذ ثلاث اتجاهات هى:

- **اتصالات هابطة** : من أعلى إلى أسفل.
- **اتصالات صاعدة** : من أسفل إلى أعلى التنظيم.
- **اتصالات أفقية أوعرضية**:وهى الاتصالات على المستوى الإدارى الواحد.

وتتوقف فعالية الاتصالات الرسمية على وجود قنـــوات اتـــصال واضحة ومنظمة ومعلومة من الجميع .

ب- الاتصالات غير الرسمية :

وهى التى تتم بأسلوب غير رسمى أو خارج القنـــوات الرســـمية المحددة للاتصال ، وذلك كما فى حالة الشكاوى أو المطالب أو المعلومات التى تصل إلى المدير متخطية المستويات الرياسية الأخرى.

ج- الاتصالات السرية :

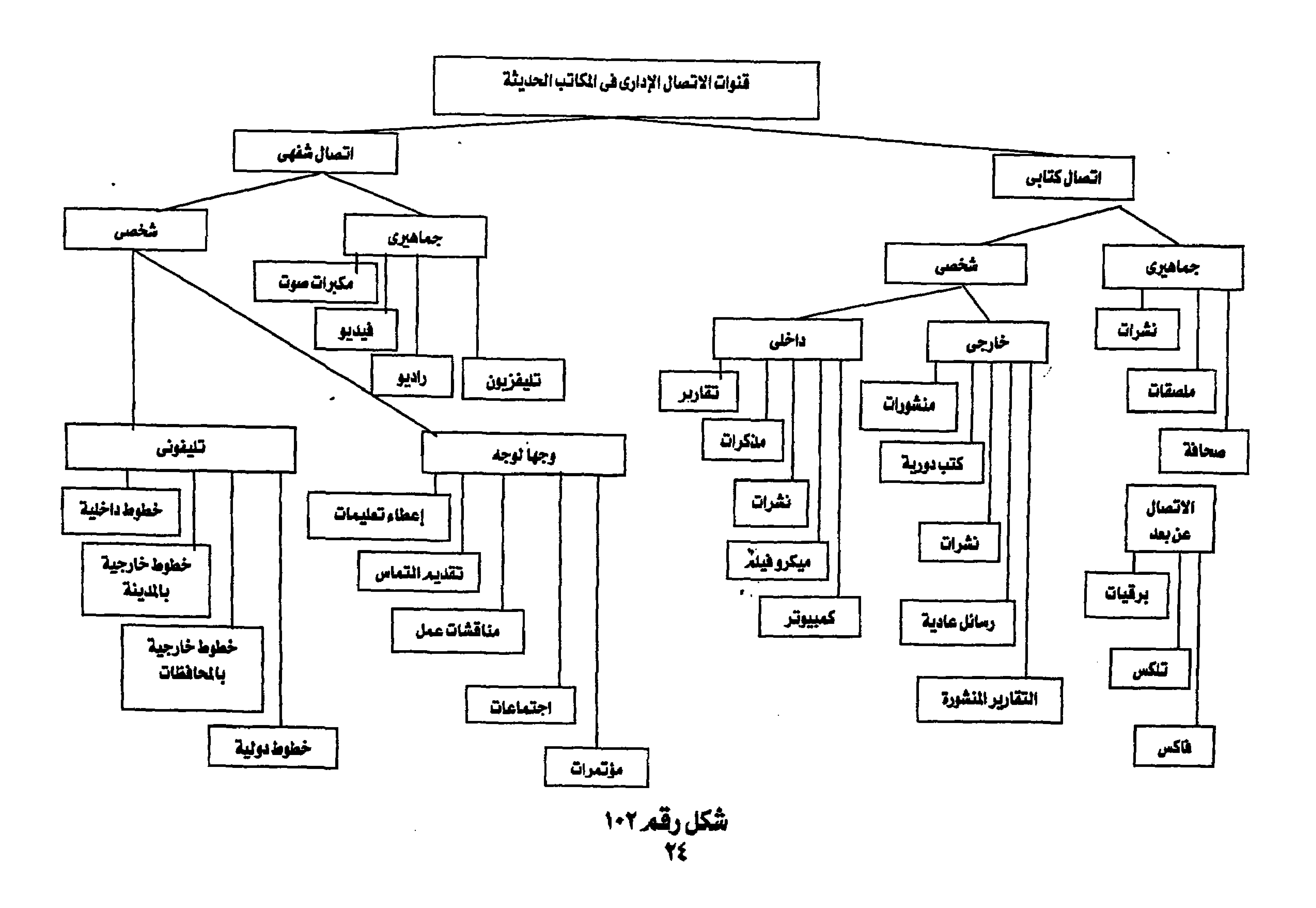
تسد حاجة الموظف أوالعامل من المعلومات ذات الأهمية العامـــة والتى تمس العمل وكذلك المعلومات الشخصية التى تمس حيـــاة العـــاملين الخاصة.

وهذه المعلومات قد تكون حقائق أو إنصاف حقـــائق أو أكاذيـــب أو إشاعات أو أراء.

وتتشكل بدوافع الناس ورغبـــاتهم وتـــشمل أيـــضاً الاتـــصالات الشخصية غير الرسمية التى تحدث طوال اليوم أثناء العمل أو على الـــسلم أو فى المصعد أو المعلم أو غيرها من الأماكن.

وعادة ما يزيد اعتماد العاملين على الاتصالات السرية إذا كانـــت شبكة الاتصالات الرسمية لا تشبع حاجاتهم إلى المعلومات الصحيحة.

ويمكن استغلال شبكة الاتصالات السرية بتزويدها بأكبر قدر مـــن المعلومات الصحيحة وبأقل درجة من الإشاعات وبذلك تساعد فى إشـــاعة روح التفاهم والتعاون بين العاملين والتقارب بينهم وترفع روحهم المعنوية وتزيد من شعورهم بالانتماء للمنشأة.


قنوات الاتصال الإدارى فى المكاتب الحديثة
اتصال كتابى
جماهيرى
نشرات
ملصقات
صحافة
الاتصال عن بعد
برقيات
تلكس
فاكس
شخصى
خارجى
منشورات
كتب دورية
نشرات
رسائل عادية
التقارير المنشورة
داخلى
تقارير
مذكرات
نشرات
ميكروفيلم
كمبيوتر
اتصال شفهى
جماهيرى
مكبرات صوت
فيديو
راديو
تليفزيون
شخصى
وجها لوجه
إعطاء تعليمات
تقديم التماس
مناقشات عمل
اجتماعات
مؤتمرات
تليفونى
خطوط داخلية
خطوط خارجية بالمدينة
خطوط خارجية بالمحافظات
خطوط دولية
شكل رقم ١٠٢

٢- ٥ قنوات الاتصال الإدارى

Channels of Administrative Communication

يمثل شكل ٢ ١٠ قنوات الاتصال الإدارى فى المكاتب الحديثة.

وتؤكد قنوات الاتصال التالية :

٢-٥-١ الاتصال الشفهى :

يأخذ الاتصال الشفهى أحد الأشكال التالية:

أ- اتصال شخصى فردى :

كإعطاء الرئيس تعليمات لمرؤوس واحد أو تقديم مرؤوس التماس لرئيسه.

ب- اتصال جمعى :

مثل مناقشات العمل مع أكثر من مرؤوس ومثل عقد الاجتماعات والندوات والمحاضرات والمؤتمرات.

ج- اتصال تليفونى :

بين أدوات المنظمة من خلال شبكة خطوط داخلية ، أو بين المنظمة وجبهات خارجية على مستوى المدينة أو محافظات أخرى أو بدون العالم.

ولغة الاتصال الشفهى أو الكلمة المنطوقة تكون عادة بعيدة عن الفصحى وتختلف عن لغة الكتابة ، وتكون الكلمات غير مختارة بعناية دقيقة كما هى الحال فى الكلمات المكتوبة بالرسائل والتقارير مثلاً، كما أن تعبيرات الوجه وخبرة الصوت فى الاتصال الشخصى تعزز الكلمة المنطوقة.

٢- ٥- ٢ الاتصال المكتوب:

يتطلب إتقان فن الكتابة والتعبير بدقة وموضوعية وعدم استخدام الألفاظ الغريبة وغبر الشائعة ، وقد يأخذ أحد الأشكال التالية:

أ- الخطابات التجارية:

تعتبر أهم اتصال فى قطاع الأعمال وغالباً ما تأتى تعزيزاً لاتصال تليفونى أو شخصى حيث أن قطاع الأعمال يفضل التعامل عن طريق مستندات كتابية.

ب- الكتب الدورية:

وقد تكون داخلية تقتصر على إدارات المنظمة وقد تكون خارجية واردة من خارج المنظمة أو صادرة عنها.

ج- النشرات :

وقد تكون أيضاً على مستوى المنظمة فقط أو على مستويات أوسع كأن يكون على مستوى الدولة كالمنشور الذى يصدر عن وزارة المالية بالتعليمات الخاصة بإعداد الموازنة.

د- المنشورات:

وقد تكون أيضاً على مستوى المنظمة فقط أو على مستويات أوسع كأن يكون على مستوى الدولة كالمنشور الذى يصدر عن وزارة المالية بالتعليمات الخاصة بإعداد الموازنة.

هـ- البرقيات والتلكسات والفاكس :

ولكل منهم فن خاص بكتابته.

و- الميكروفيلم والكمبيوتر:

وقد شاع استخدامهم فى الإدارات الحديثة .

ويتوقف اختيار إحدى هذه الوسائل على عدة اعتبارات منها:

أ – السرعة المطلوبة فى الاتصال.

ب – التكلفة.

ج – عدد المطلوب الاتصال بهم.

د – نوع الرسالة المطلوب توصيلها.

هـ – عدم وضوح الرسالة واحتياجها إلى شرح.

٢-٦ القواعد الأساسية للاتصالات

Basic Rules of Communication

٢-٦-١ الطرف الهام فى عملية الاتصال هو المستقبل :

فليس المهم ما يقصده المرسل بل المهم ما يفهمه المستقبل مما يقصده المرسل.

٢-٦-٢ استخدام قناة الاتصال الصحيحة للموقف:

فتذمر العاملين لتغيير طرق العمل لا تستخدم فيه نشرة رسمية بل يكون الأفضل عقد اجتماع لشرح نظام العمل الجديد ومبرراته ومناقشة أى تساؤلات والإجابة عليها وهكذا.

٢-٦-٣ التوقيت المناسب للاتصال:

مما يجعله مؤثراً وفعالاً. ولذلك ينبغى التخطيط للاتصالات حتى تصل إلى المستقبلين فى الوقت المناسب حتى يتقبلونها ويعطوها العناية الواجبة.

٢-٧ مهارات الاتصال Communication Skills

تعتبر مهارات الاتصال أمراً ضرورياً للأفراد أياً كانت ثقافتهم والأعمال التى يقومون بها. فالفرد إذا أراد أن يؤكد ذاته ويثبت وجوده ويوصل خبراته للآخرين. وإذا أراد أن يزيد من حساسيته لما يجرى حوله، لابد وأن ينمى فى نفسه مهارات الاتصال.

وهذه المهارات هى:

١- مهارات الاتصالات أو حسن الاستماع.

٢- مهارات التحدث.

٣- مهارات الكتابة.

٤- مهارات التفكير.

٢-٨ الاتصال كأداة للتأثير فى السلوك:

Communication as a Means of Changing Behaviour

إذا رأى القائد أنه من الأفضل للمؤسسة تغيير سلوك بعض العاملين فإنه من خلال الاتصال يمكنه ممارسة التوجيه والتعليم والتدريب بقصد تغيير سلوك هؤلاء العاملين فى الاتجاه المرغوب فيه دون استعمال لأسلوب الضغط أو التهديد أو العتاب. وفى هذا الصدد يوضح القائد لهؤلاء العاملين أن السلوك المطلوب تغيرة غير فعال فى تحقيق الأهداف ويوضح لهم أنمطه السلوك الجديدة التى تعتبر أكثر فعالية فى الوصول إلى الأهداف وعن طريق المناقشة والإقناع يصل العاملون إلى حد القانعة بوجوب التغيير وضرورته.

وأحداث التغيير لا تقع مسئوليته على عاتق الإدارة فقط . ولذلك عليه أن يشرك المرؤوسين فى أحداث هذا التغيير لكى تصبح المسئولية مشتركة بين الاثنين. فهذا الأسلوب التعاونى بالرغم من الوقت الطويل الذى يستغرقه والمجهود الكبير الذى يحتاجه أقل صعوبة من الأسلوب الإستبدادى أو الأسلوب الأغرائى ، كما أن هذا الأسلوب يكسب القائد ثقة العاملين ويوفر بينهم حسن العلاقات ويوجد الشعور بالطمأنينة والأمان .

٢-٩ عوائق الاتصال Obstacles of Communication

أ- اللغة:

فهى مادة التعبير عن موضوع الاتصال. وقد تكون الكلمات ذات معان مختلفة أو تكون الصياغة معقدة أو غير منطقية أو تكون المعانى غير واضحة فلا يفهم المستقبل ما يعنيه المرسل.

ب- العادات والتقاليد والقيم :

يؤثر الاختلاف فى البيئة الاجتماعية وما يترتب على ذلك من اختلاف فى القيم والتقاليد بين المرسل والمستقبل فى عدم تحقيق نجاح عملية الاتصال وتحقيق أهدافها.

ج- درجة التفاهـــم :

كلما ساد جو من التفاهم والتعاون بين العاملين فى المنشأة أصــبحت عملية الاتصالات أسهل وأيسر وأكثر نجاحاً، وقــل التمــسك بــالإجراءات الرسمية المتبعة.

د- التخصــص:

قد يكون التخلص من عوائق الاتصال وذلك فى الحالات التى يتصل فيها الفنيون والعلماء المتخصصون بزملائهم غير المتخصصين من العاملين وذلك بسبب استعمالهم للمصطلحات العلمية والفنية التى تصعب علـــى إدراك العاملين واستيعابهم .

هـ- كبر حجم المنظمة وانتشارها الجغرافى :

فإن كبر حجم المنظمة وبعد المسافة بين مــصدر الرســالة وجهــة استقبالها يزيد عن احتمالات ما يمكن أن يطرأ عليها من تغيير أو تحريف.

و- الإفراط فى الاتصــال:

فإن الحكمة القائلة إذا زاد الشيء عن حده انقلب لضده تنطبــق هنــا تماماً. فمع التسليم بأن الاتصالات عامل هام وحيوى لبقاء المنظمة فى حالــة حياة إلا أن الإفراط فى الاتصالات عادة ما يؤدى إلى إعاقة الاتصال الفعال.

ز- عوائق نفسيـــة :

فدرجة استعداد الرؤساء لتقبل آراء المرؤوسين وأفكارهم يؤثر تأثيراً مباشراً على مدى تدفق المعلومات من الرئيس وإليه – أما ضــيق الــرئيس باتصالات مرؤسية يجعلهم يحجمون عن مدة بالمعلومات ويحتجزون ما لديهم منها مما يصعب من عملية الاتصال.

٢-١٠ كيف تكون مرسلاً ناجحاً؟ How to be a sucessful Sender?

١- التمكن من مهارات الاتصالات والتحدث والكتابة والقراءة والتفكير.

٢- تطوير مهاراتك على استخدام وسائل الاتصال.

٣- تحديد الهدف من الاتصال.

٤- ضرورة التعرف على الأفراد المطلوب الاتصال بهم.

٥- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة.

٦- تغيير الاتجاهات المعوقة للاتصال.

٧- وضوح خطوط الاتصال الرسمية.

٨- رفع كفاءة الأشخاص فى مراكز الاتصال.

٩- اختيار الوقت المناسب للاتصال.

تلخيص:

قامت الوحدة بتوضيح استحالة وجود تنظيم دون الاتصالات لتحقق الترابط والتعاون وتبادل الآراء ووجهات النظر الخاصة بالعمل ، ثم بينت أهمية الاتصال الإدارى عند التخطيط وعند بداية التنفيذ ولنقل وجهات نظر الإدارة للعاملين وأحكام الرقابة ولخلق جو من التفاهم .

ثم بينت الوحدة الأهداف التى تحققها الاتصالات الإدارية المتصلة بالإدارة وأهداف الاتصال بالنسبة للعاملين وأهدافه بالنسبة للجمهور والعملاء.

وعرضت الوحدة أنواع الاتصالات الإدارية الثلاث:

الرسمية وغير الرسمية والسرية ، ثم أوضحت قنوات الاتصال الإدارى بشقيها الاتصال الشفهى بأشكاله: شخصى فردى وجمعى وتليفونى، والاتصال المكتوب بأشكاله: الخطابات التجارية والكتب الدورية والنشرات والمنشورات والبرقيات والتلكسات والفاكس والميكروفيلم والكمبيوتر، وأوضحت الاعتبارات التى يتوقف عليها اختيار إحدى هذه الوسائل.

وعرضت الوحدة أيضاً القواعد الأساسية للاتصالات باعتبار أن الطرف الهام فى عملية الاتصال هو المستقبل ، ومراعاة استخدام قناة الاتصال الصحيحة للموقف وكذا مراعاة التوقيت المناسب للاتصال.

ثم بينت الوحدة مهارات الاتصال ، ثم شرحت الاتصال باعتباره أداة التاثير فى السلوك بممارسة التوجيه والتعليم والتدريب دون استخدام أساليب الضغط والتهديد .

وقد عرضت الوحدة عوائق الاتصال وهى اللغة ، والعادات والتقاليد والقيم ، ودرجة التفاهم ، والتخصص ، وكبر حجم المنظمة وانتشارها الجغرافى ، والإفراط فى الاتصال ، والعوائق النفسية .

وأنهت الوحدة العرض بالإجابة على السؤال كيف تكون مرسلاً ناجحاً؟

أسئلة التعلم الذاتــى:

١- اذكر معنى الاتصال الإدارى وأهميته فى المنظمات.
٢- اشرح الأهداف التى تحققها الاتصالات الإدارية.
٣- اذكر الأنواع المختلفة للاتصالات الإدارية وما العوامل التى تحدد اختيار إحداها.
٤- اذكر باختصار قنوات الاتصال الإدارى مع رسم توضيحى لها.
٥- اذكر القواعد الثلاثة الأساسية للاتصالات.
٦- اذكر مهارات الاتصال الواجب توافرها فى الموظف الناجح.
٧- ما الأسلوب الأفضل فى التأثير على سلوك العاملين.
٨- تكلم باختصار عن عوائق الاتصال.
٩- كيف يكون المدير مرسلاً ناجحاً.

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وَمَآ أَرْسَلْنَـٰكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَـٰلَمِينَ ﴾

"سورة الأنبياء : الآية ١٠٧"

﴿ وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ ﴾

"سورة القلم : الآية ٤"

الوحدة الثالثة

سيكولوجيــة

العلاقـــات الانسانيـــة

٣ – ١ معنى العلاقات الإنسانية .

٣ – ٢ أهمية العلاقات الإنسانية .

٣ – ٣ أساس العلاقات الإنسانية السليمة .

٣ – ٤ محددات العلاقات الإنسانية .

- الديموقراطية .
- الاتجاه العلمى فى العمل وإدارته .
- التعاون .
- القيادة الصالحة .

٣ – ٥ عوامل تحسين العلاقات الإنسانية .

- تلخيص .
- أسئلة التعلم الذاتى .

الوحدة الثالثة

سيكولوجية العلاقات الإنسانية

PSYCHOLOGY OF HUMAN RELATIONS

١.٣ معنى العلاقات الإنسانية

The Concept of Human Relations

هى السلوك الذى يقوم على تقدير كل فرد وتقدير مواهبه وإمكاناته وخدماته واعتباره قيمة عليا فى حد ذاته ، والذى يقوم على الاحترام المتبادل بين القائد والاتباع وبين الأفراد بعضهم وبعض ، وبين المشتغلين فى مؤسسة من المؤسسات والمتصلين بهذه المؤسسة ، والذى يقوم على حسن النية نحو الآخرين وحسن القصد فى العمل ، والذى يقوم على الدراسة الموضوعية العلمية الجماعية لمشكلات العمل على هدى من المصلحة العامة ، والذى يقوم على شعور وإيمان عميق بإنتماء الفرد للجماعة التى يعمل فيها .

يظن البعض أن العلاقات الإنسانية يقصد بها العلاقات الإنسانية يقصد بها العلاقات الشخصية التى تقوم على الصداقة والاستلطاف وسابق المعرفة وما يتصل بهذا من مراعاة للخواطر وحسوبية على حساب العمل ، ولكن هذا خطأ كبير ، فالعلاقات الإنسانية تقترن بالموضوعية بينما العلاقات الشخصية تقترن بالتحيز والهوى والتعصب ، ويظن البعض الآخر أن العلاقات الإنسانية تعنى غض البصر عن أخطاء الغير والمداراة عليها إلى حد التواطؤ أحياناً وتغليب عنصر الرحمة والشفقة حفاظاً على لقمة عيش الآخرين حتى لو كان على حساب العمل ، وهذا خطأ فالعلاقات الإنسانية دعوة لزيادة العمل حُسناً وكفاية وإتقاناً .

فالعلاقات الإنسانية على هذه الصورة دعوة لزيادة العمل ، وإن كانت تنطوى على الرحمة والشفقة ولكن شفقتها لصالح تصحيح الأخطاء واستغلال هذا التحسين فى التطوير والتقدم.

٢.٣ أهمية العلاقات الإنسانية : The Importance of human Relations

هى عامل ضرورى لانسجام المجموعة وتعاونها فى تحقيق أهدافها وأدبيتها لعلمها كما أنها تؤدى إلى تدعيم الصحة النفسية وتحقق لشعور بالرضا والطمأنينة بين أفراد الجماعة . مما يجعلها أكثر إنتاجاً ، كما يجعلهم يوجهون جهودهم إلى النواحى البناءة بدلاً من النواحى الهدامة الشريرة ، وكل هذا بلا شك يعود بالخير والسعادة والتقدم على المؤسسة والعاملين فيها .

٣.٣ أساس العلاقات الإنسانية السليمة :

The Base of Good Human Relations

تقوم العلاقات الإنسانية السليمة على أساس هام وهو احترام شخصية الفرد والإيمان بأن كل فرد مهما كانت قدراته يمكنه أن يقوم بعمل نافع . والاهتمام بمشكلاته الداخلية والخارجية ، واحترام الآراء والأفكار ، والتوجيه البناء الهادف ، وخلق الشعور بالانتماء للمجموعة وتوفير جو الثقة ، وتحقيق مبدأ القيادة والاعتماد على مبدأ الإقناع والاقتناع .

٤.٣ محددات العلاقات الإنسانية : Determinant of Human Relations

يوجد أربع دعائم تعتبر محددات للعلاقات الإنسانية هى :

أ- الديموقراطية :

فالعلاقات الإنسانية ليست إلا تعبيراً مرادفاً للديموقراطية ، فالعلاقات الإنسانية تطبيق للديموقراطية على الواقع وتحويلها من المبدأ إلى الفعل ومن الأساس الفلسفى النظرى إلى التطبيق العملى العلمى.

ب- الاتجاه العلمي في العمل وإدارته :

فتطبيق الاتجاه العلمى فى العمل وفى الإدارة من تخطيط وحسن توزيع للعمل وتنسيق بين العاملين ووضع الشخص المناسب فى المكان المناسب واحترام حرية الفرد فى اختيار نوع العمل الذى يناسبه وإدارة العمل بموضوعية وتجنب الإدارة الذاتية والأهواء الشخصية فى تصرفاتها ، كل هذا يؤدى إلى تحسين العلاقة بين الأفراد فى العمل كما تؤدى إلى تحسين الإنسان نفسه وتحسين العمل وجودته.

ج- التعاون :

ويوجدة وضوح الأهداف لكل فرد وتكامل الأهداف الجماعية وجماعية القيادة ، والشعور بالاستقرار والأمن المادى والنسى والحصول على التقدير، وإتاحة الفرصة لحرية التعبير.

د- القيادة الصالحة :

وهى التى توفر ما يلى علاقات إنسانية بين العاملين:

١- اشتراك الأفراد الذين يقومون بالعمل فى تحديد الأهداف ووضع السياسات الخاصة لا عمل.

٢- تحديد الوسائل التى ينفذ بها هذا العمل والاشتراك فى التنفيذ بطريقة تعاونية تفاعلية.

٣- تنمية إمكانات الأفراد وقدراتهم أثناء العمل.

٤- تحقيق أقصى ما يمكن تحقيقه من رفاهية الجماعة.

٥- احترام كل فرد وتقدير ظروفه واحترام إنتاجه.

٦- إشباع حاجات العاملين وتحقيق شعورهم بالطمأنينة والأمان والتقدير.

وقد أظهرت البحوث فى علم النفس الاجتماعى أن الناس يعملون سوياً بطريقة أفضل وبفعالية أعظم حين يشتركون فى وضع الأهداف أن الناس يعملون سوياً بطريقة أفضل وبفعالية أعظم حين يشتركون فى وضع

الأهداف وفى تحديد طرق العمل، كما أظهرت أن الناس يكونون أكثر سعادة وإنتاجها وأقل تعديا بعضهم على بعض حين تكون القيادة تعاونية صالحة نابعة من الجماعة وتعمل بينها ، كما أن كل فرد إذا أسهم بنصيب ما في تصريف أمورها توافرت له الطمأنينة والأمان وتحقيق الذات تحقيقاً يترتب عليه سعادته وسعادة ونفع جماعته التى يعيش فيها وبها تحقيقاً يتريب عليه سعادته وسعادة ونفع جماعته التى يعيش فيها وبها ولها.

٥.٣ عوامل تحسين العلاقات الإنسانية

Factore Improving Human Relations

١- تشجيع كل فرد والاعتراف بفرديته واحترام حقوقه وحاجاته الإنسانية وإشعاره بقيمته وقيمة عمله.

٢- تنسيق الجهود بين العاملين بتحديد الأعمال بحيث لا تتداخل ولا تتضارب حتى يسير العمل بطريقة تعاونية فيها وضوح الرؤية.

٣- التعرف على قدرات وإمكانات كل عامل لوضع كل منهم في مكانه المناسب والعمل على استغلال الطاقات البشرية المعطلة.

٤- إيجاد نوع من الموارثة بين حاجات العاملين وبين حاجات ومطالب المنشأة فى نفس الوقت.

٥- اشتراك كل فرد فى تحديد الأهداف ووضع السياسات ومشاركته في صنع القرارات.

٦- تحسين الظروف المحيطة بالعامل بحيث تكون مشجعة للعمل والإنتاج وتوفر المناخ النفسى السليم للعمل.

٧- تدعهم شبكة الاتصالات داخل المؤسسة وإحاطة العاملين بجميع المعلومات والأخبار التى تهمهم والتى توضح رؤيتهم عن المؤسسة.

٨- تأكيد روح العدالة بالنسبة للأجور والمكافآت والحوافز.

٩- تدريب القادة والمشرفين على ممارسة أسلوب العلاقات الإنسانية وبقدر من المعلوم السلوكية بما يجعلهم يمارسون أكثر إنسانية.

تلخيص:

عرضت هذه الوحدة فى بضعة ورقات العديد من أفكار علم النفس الإجتماعى بشأن العلاقات الإنسانية ، وقد بدأت الوحدة بتحديد معنى العلاقات الإنسانية بإعتبارها سلوك وليس أقوال يقوم على تقدير كل فرد كقيمة عليا فى حد ذاته مهماً كانت موهبته وإمكاناته . وأوضحت الفرق بين العلاقات الإنسانية والعلاقات الشخصية حيث يكون التركيز فى الأول على الموضوعية والدعوة لزيادة العمل حسنا وكفاية واتقاناً بينما يكون التركيز فى الثانية على الصداقة وسابق المعرفة وما قد يترتب على ذلك من تحيز وهوى وتعصب ، فالعلاقات الإنسانية دعوة لزيادة وإتقان العمل تنطوى الرحمة والشفقة والاحترام المتبادل بين القيادة والتابعين مما يؤدى إلى تطوير العمل وتقدمه.

ثم عرضت الوحدة أهمية العلاقات الإنسانية كعامل ضرورى لانسجام المجموعة وتعاونها فى تحقيق أهدافها فهى تدعم الصحة النفسية وتحقق بالرضا والطمأنينة بين أفراد الجماعة.

وأساس العلاقات الإنسانية السليمة يقوم على احترام شخصية الفرد والاهتمام بمشاكله واحترام آرائه وأفكاره والاعتماد فى العلاقات على مبدأ الإقناع والاقتناع .

ثم عرضت الوحدة محددات العلاقات الإنسانية الأربعة وهى الديمقراطية، والاتجاه العلمى فى العمل وإدارته، والتعاون، والقيادة الصالحة.

وأنهت الوحدة عرضها بذكر عوامل تحسين العلاقات الإنسانية من تشجيع كل فرد والاعتراف بفرديته ووضعه فى المكان المناسب لقدراته واشتراكه فى تحديد الأهداف، وكذا تنسيق الجهود .

ليسير العمل بطريقة تعاونية وبروح الفريق ، وتحسين ظروف العمل وتدعيم شبكة الاتصالات وغيرها هل النحو المعروض بالوحدة .

أسئلة التعلم الذاتـــى :

١- ما معنى العلاقات الإنسانية وما الفرق بينهما وبين العلاقات الشخصية.

٢- اشرح أهمية العلاقات الإنسانية.

٣- تكلم باختصار عن محددات العلاقات الإنسانية.

٤- اشرح نتائج علم النفس الإجتماعى بشأن عمل أفراد الجماعــة بطريقــة أفضل.

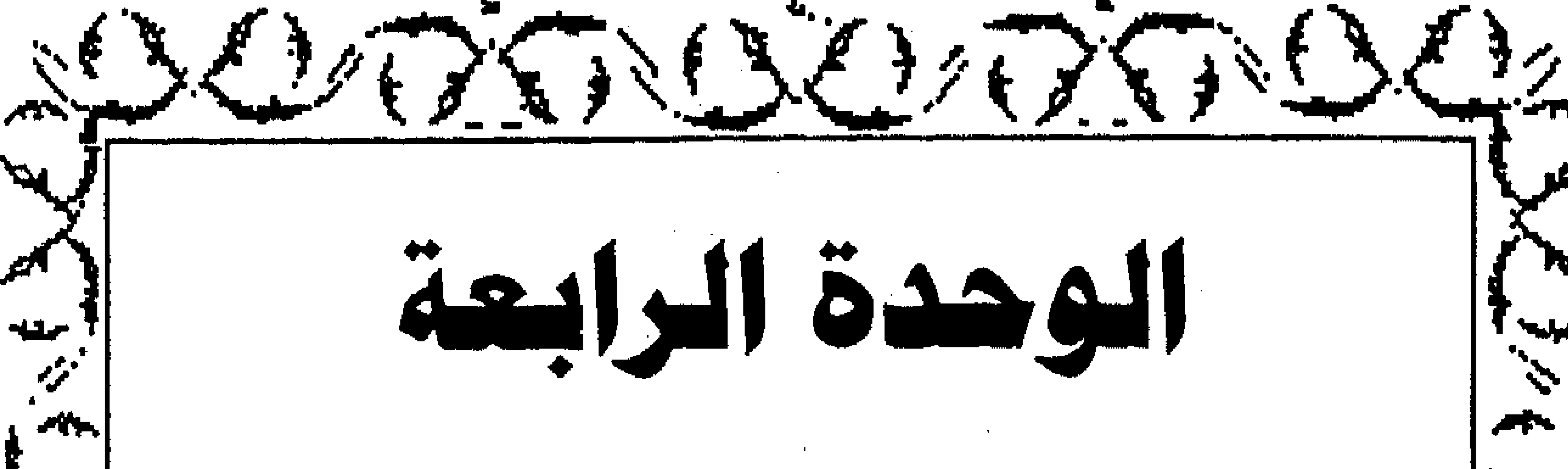
٥- ما هو الأساس الجوهرى فى العلاقات الإنسانية السليمة.

٦- اذكر عوامل تحسين العلاقات الإنسانية وما الذى يمكن أن تقدمه القيادة الصالحة فى هذا الشأن.

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ شَهِدَ ٱللَّهُ أَنَّهُۥ لَآ إِلَٰهَ إِلَّا هُوَ وَٱلْمَلَٰٓئِكَةُ وَأُوْلُواْ ٱلْعِلْمِ قَآئِمًۢا بِٱلْقِسْطِ ۚ لَآ إِلَٰهَ إِلَّا هُوَ ٱلْعَزِيزُ ٱلْحَكِيمُ إِنَّ ٱلدِّينَ عِندَ ٱللَّهِ ٱلْإِسْلَٰمُ ﴾

سورة آل عمران: الآية ١٨



الوحدة الرابعة

العلاقات العامة

٤- ١ تعريف العلاقات العامة .

٤- ٢ وظائف العلاقات العامة .

٤- ٣ أهمية دور العلاقات العامة فى المنظمة .

٤- ٤ مركز إدارة العلاقات العامة وعلاقتها بالإدارة العليا .

٤- ٥ تخطيط العمل فى إدارة العلاقات العامة .

٤- ٦ تسلسل مراحل التخطيط فى العلاقات العامة .

٤- ٧ تنظيم إدارة العلاقات العامة .

٤- ٨ الأساليب الرئيسية لتنظيم إدارة العلاقات العامة .

- تلخيص .
- أسئلة التعلم الذاتى .

الوحدة الرابعة

العلاقـــات العامـــة

PUBLIC RELATIONG

٤-١ تعريف العلاقات العامة :

تعرف العلاقات العامة بأنها فى التعامل بنجاح مـع الآخـرين ، كما تعرف بأنها العلمية المستمرة التـى تستطيع بهـا إدارة المنظمـة أو المنشأة أن تحلل إحتياجات ومتطلبات كل الأطراف المعنية من عاملين وعملاء والجمهور بقصد التفاهم معهم جميعاً وكسب ثقتهم وإرضـائهم ، وهى وسيلة للارتفاع بالروح المعنوية ، والإشراف والمشاركة فى النشاط الداخلى والنشاط الخارجى بالممارسة والتطبيق الحسن للتعامل مع الجميع للمحافظة على سمعة المنظمة الطيبة مع العمل على الارتقاء بها.

٤- ٢ الوظائف الفنية للعلاقات العامة ومجالات نشاطها :

Technical Functions of Public Relations

للعلاقات العامة خمس وظائف فنية هى :

٤-٣-١ البحـث :

ويقصد به الدراسات المتصلة بقياس اتجاهات الرأى بين العـاملين فى المنظمة وكذلك الجماهير الخارجية كالمساهمين والعملاء مـن تجـار التجزأة والجملة والمستهلكين، وكذلك تحليل وسـائل النـشر كالـصحافة والإذاعة والسينما وتقديم تقارير عنها.

وأيضاً تقدير مدى نجاح الحملات الإعلانية ووسائلها المختلفة .

٤-٣-٢ التخطيط :

ويعنى رسم سياسة العلاقات العامة بالنسبة للمؤسسة وذلك بتحديد الأهداف ووضع البرامج الإعلانية حسب برنامج زمنى، وعمل الموازنة، وتوزيع الاختصاصات على الخبراء.

٤-٣-٣ التنسيق:

وهو الاتصال بالمسئولين فى الداخل لتقديم الأخبار والمعلومات والنصائح المتعلقة بالعلاقات العامة والتى تؤثر فى سمعة المنظمة وشهرتها بين الناس، وكذا الاتصال بالمسئولين فى الخارج من قادة الرأى وغيرهم.

٤-٣-٤ الإدارة :

وتعنى تقديم الخدمات لسائر الإدارات بالمنظمة لمساعدتها على أداء وظائفها المتصلة بالجماهير.

٤-٣-٥ الإنتاج :

تقوم بإصدار البلاغات للصحف وتعقد المؤتمرات وتنتج الصور والشرائح والأفلام السينمائية الموجهة إلى جماهير العاملين والمساهمين والمستهلكين والعملاء.

كما تعد المراسلات الموجهة إلى سائر الجهات لتقوية صلات الود بها، وتقيم الحفلات والمناسبات الاجتماعية والمباريات والمهرجانات فى جميع المناسبات، وهى كذلك تنظم الندوات والمحاضرات ، وبجانب ذلك تشارك مشاركة فعالة فى الحياة الاجتماعية وتساهم فى تقديم الخدمات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والترويجية للعاملين.

تصنيف أنشطة العلاقات العامة :

يقوم خبراء العلاقات العامة بوظائفهم الفنية من خلال أربعة أنشطة هى :

أ- الأنشطة الروتينية للمحافظة على سمعة المنظمة وتنظيم الرحلات العاملين .

ب- أنشطة تدعيم العلاقات الطيبة مع العملاء والجمهور :

بالاهتمام بحجم المبيعات ويتم ذلك بالتنسيق مع إدارتى المبيعات والتصدير بتنظيم المؤتمرات والمعارض والمناسبات الاجتماعية والمؤتمرات الصحفية .

ج- أنشطة جذب الانتباه إلى منتجات المنظمة :

للارتقاء بحجم المبيعات ويتم ذلك بالتنسيق مع إدارتى المبيعات والتصدير بتنظيم المؤتمرات والمعارض والمناسبات الاجتماعية والمؤتمرات الصحفية .

د- أنشطة دفاعية :

يتوقع انتقادات العملاء وتقديم النصح لإدارات المنظمة المختلفة لأساليب التغلب على تلك الانتقادات .

٤-٣ أهمية العلاقات العامة بالمنظمة :

The Important Role of public Relations in the organisation

لابد لجميع المنظمات من أن تتسابق على البقاء فى ظل الاقتصار الحر والمنافسة ، وبرنامج العلاقات العامة وسيلة لهذه الغية ، كما تتسابق جميع المنظمات والمؤسسات لإرضاء الجمهور وللحصول على تأييد الرأى العام .

وإذا كان الإدارى يأمل فى ازدهار ودوام برنامجه فلابد له من أن يعرف مختلف فئات الجماهير التى تحدد مصير هذا البرنامج بما يقدمه من إنتاج وخدمات.

فالعلاقات العامة تمثل ضمير المنظمة، وهى كالجهاز الحساس تستشعر اتجاهات الرأى العام نحو كل قرار تصدره المنظمة ، إذ أن عدم الاعتراف بأهمية رأى الجمهور الداخل والخارجى معناه تدهور العلاقات العامة ، كما أن إهمال العمال وعدم الاعتراف بنشاطهم يؤدى إلى المقاومة والاضطرابات ، ولذلك أنشئت إدارة العلاقات العامة باختصاصات اجتماعية وإنسانية وتشرف على العلاقات بالناس .

٤-٤ مركز إدارة العلاقات العامة وعلاقتها بالإدارة العليا :

The place of public Relation and its Relation to Top Management

أ - يتضح مركزها إذا أدركنا مغزى العلاقات العامة فى المجتمع وأهمية التوافق بين نشاط المنظمات والمؤسسات والأفراد ، فالمجهود البشرى هو أسمى مجهود فى كل عمل ، والعناية والآلات والمواد الخام والسلع وغيرها لا تكفى ، إذ أن الإنسان هو الذى يستخدم كل ذلك ، فلا يمكن لمشروع أن ينجح إلا بالعاملين فيه ، كما لابد أن يعرف الجمهور الخارجى غايات المنظمة أو المشروع والدور الذى يخدم به المجتمع .

ب - لهذا يجب أن تشرح القيادة سياستها للعمال ، وتعد برامج الترفيه عنهم وبرامج للتأمين الصحى والاجتماعى ، وأن تقيم صلة مع النقابات ، وأن تعد برنامج للحوافز والمكافآت والإعانات ، وكل ذلك تقوم به العلاقات العامة .

ج - ولقد أثبت الباحثون أن للعلاقات العامة وظيفة أساسية من وظـائف الإدارة العليا ، فمدير المنظمة هو المسئول الأول عـن سـمعتها ، ولما كان المدير العام غير متخصص فى العلاقات العامة وذلك فهو يسندها إلى الخبراء والإخصائين المتخصصين فى مقيـاس الـرأى العام وتحليل اتجاهاته ويستطيعون أن يوجهوا المنظمة وجهة سليمة على ضوء دراستهم الدقيقة .

د - ولا يمكن لإدارة عامة للعلاقات أن تقـوم بوظيفتهـا كمـا ينبغـى إلا احتلت تلك المكانة التى تسمح لها بالتوجيه والإرشاد والنـصح وتديل السياسة والقدرة على حسن التصرف وحسم الأمور بـسرعة وفعالية إلا إذا كان لها سلطة الاتـصال المباشـر بالمـدير العـام أو رئيس مجلس الإدارة، وعلى ذلك فإن الموقـع الـصحيح لإدارة العلاقات العامة بالهيكل التنظيمى هـو تبعيتهـا مباشـرة لـرئيس المنظمة.

٤. ٥ تخطيط العمل فى إدارة العلاقات العامة

Planning of Work in public Relation Departement

أن التخطيط أهم سمات العلاقات العامة الحديثـة ، فهـى اليـوم تواجه المشكلات بعقلية واقعية علمية ، فهى تدرس أسبابها وفى ضوء ذلك تضع الخطط الكفيلة بحل هذه المشكلات ثم تضع الخطط فى صورة برامج معدة للتنفيذ محددة الخطوات مع توزيع الاختصاصات علـى المـسئولين وتحديد الموازنة الأزمة ، وتظل تختبر نجاح كل خطوة قبل الانتقال إلـى الخطوة التالية بنفس الطريقة قبل الإقدام على تنفيذها .

وتشارك العلاقات العامة أيضاً فى رسم سائر الخطط والـسياسات التى تسير عليها المؤسسة لإرضاء الرأى العام ، وبعـد وضـع الخطـط والسياسات التى تسير عليها المؤسسة لإرضاء الرأى العام ، وبعد وضـع

الخطط والسياسات يكون واجب إدارة العلاقات العامةِ هـو تفسير هـذه السياسات جميعاً لشتى الجماهير الداخلية والخارجيـة وإقنـاعهم بجديـة المنظمة فى أداء أعمالها وتقديم خدماتها ليقدموا لها التأييد .

٤- ٦ تسلسل مراحل التخطيط فى العلاقات العامة

Sequence Stages of planning public Relations

تسير مراحل تخطيط العلاقات العامة وفـق التسلـسل المنطقـى التالى:

١- تحديد الأهداف البعيدة والوسطى والقريبة المدى.

٢- دراسة جماهير المنظمة دراسة علمية.

٣- تعديل الأهداف على ضوء ما سبق من بحوث ومعلومات.

٤- رسم الخطة المناسبة طويلة المدى التى تعتبر بمثابة استراتيجية رسم الخطة المناسبة طويلة المدى التى تعتبر بمثابة استراتيجية العلاقـات العامة.

٥- تصميم البرامج واختيار الموضوعات وأساليب التنفيذ.

٦- مراعاة التوفيق السليم والملاءمة بين الخطة وظروف العمل.

٧- ضرورة اختبار مدى نجاح كل خطوة من خطوات وظروف العمل.

٤- ٧ تنظيم إدارة العلاقات العامة :

Organisation of public Relation Department

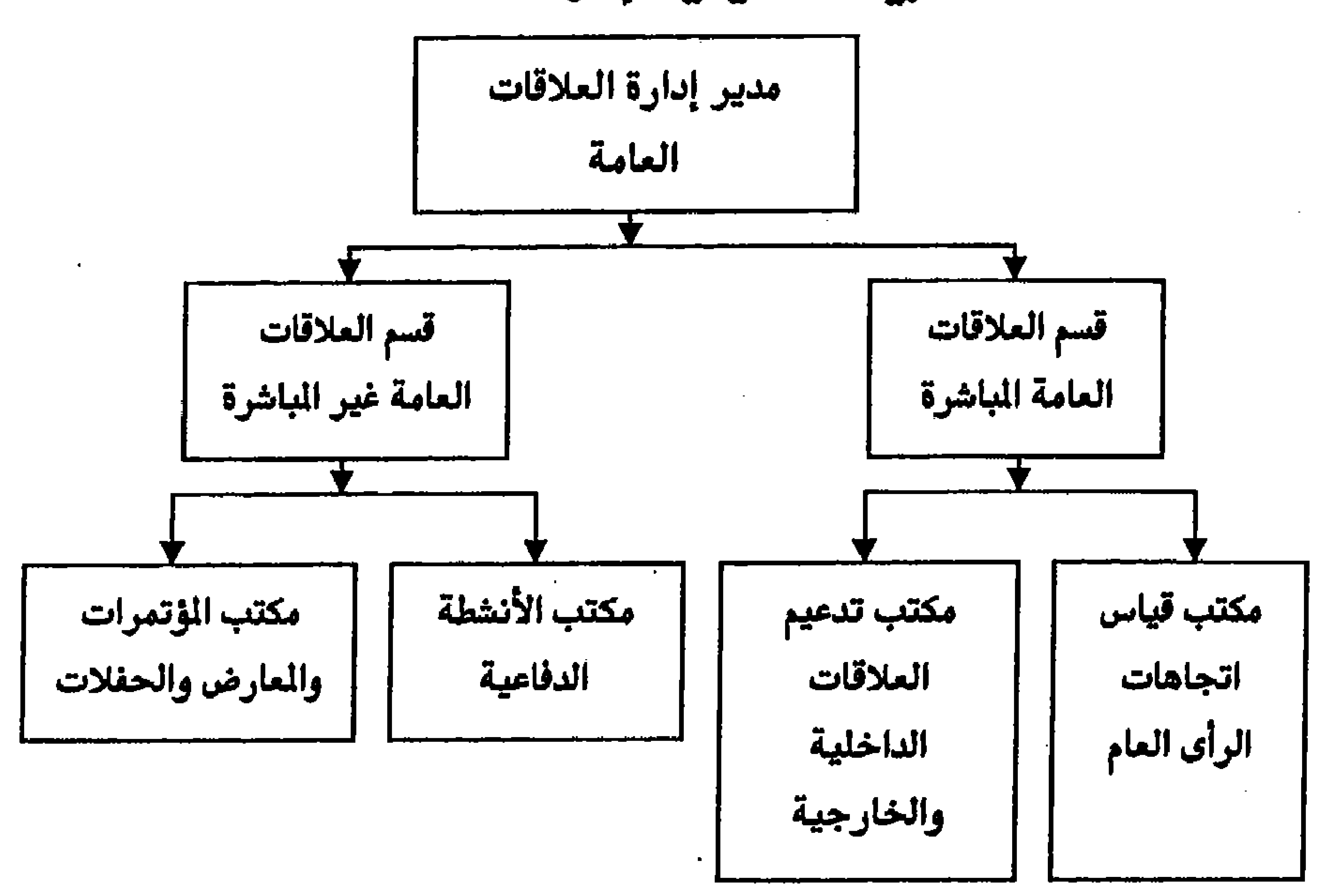
أساس التنظيم الجيد فى العلاقات الجيد فى العلاقات العامـة هـو جمع المسئوليات المتعددة ذات الطبيعة الواحدة فى قسم واحد مـن أقـسام الإدارة يشرف عليه رئيس قسم مسئول، أما مدير إدارة العلاقات العامـة فعليه التوجيه العام والتنسيق بين الأقسام ومتابعة التنفيـذ وتقـويم العمـل الذى يتم.

ويمكن تقسيم واجبات ومسئوليات العلاقات العامة إلى قسمين:

القسم الأول: يضم المسئوليات المباشرة وأهمها قياس اتجاهات الرأى الأم وتحليله وتفسيره، وكذلك إعلام فئات الجمهور بأحوال المنظمة وأخبارها وواجباتها.

القسم الثانى: يضم المسئوليات غير المباشرة أو التى تشترك فيها إدارة العلاقات العامة مع الإدارات الأخرى المختلفة كإدارة العلاقات الصناعية أو إدارة المبيعات أو إدارة التصدير أو إدارة المستخدمين أو نقابة العالمين وفيما يلى خريطة تنظيمية مقترحة لإدارة العلاقات العامة:

خريطة تنظيمية لإدارة علاقات عامة



٤-٨ الأساليب الرئيسية الثلاثة لتنظيم إدارة العلاقات العامة

The main three Styles of Organisation of public Relations

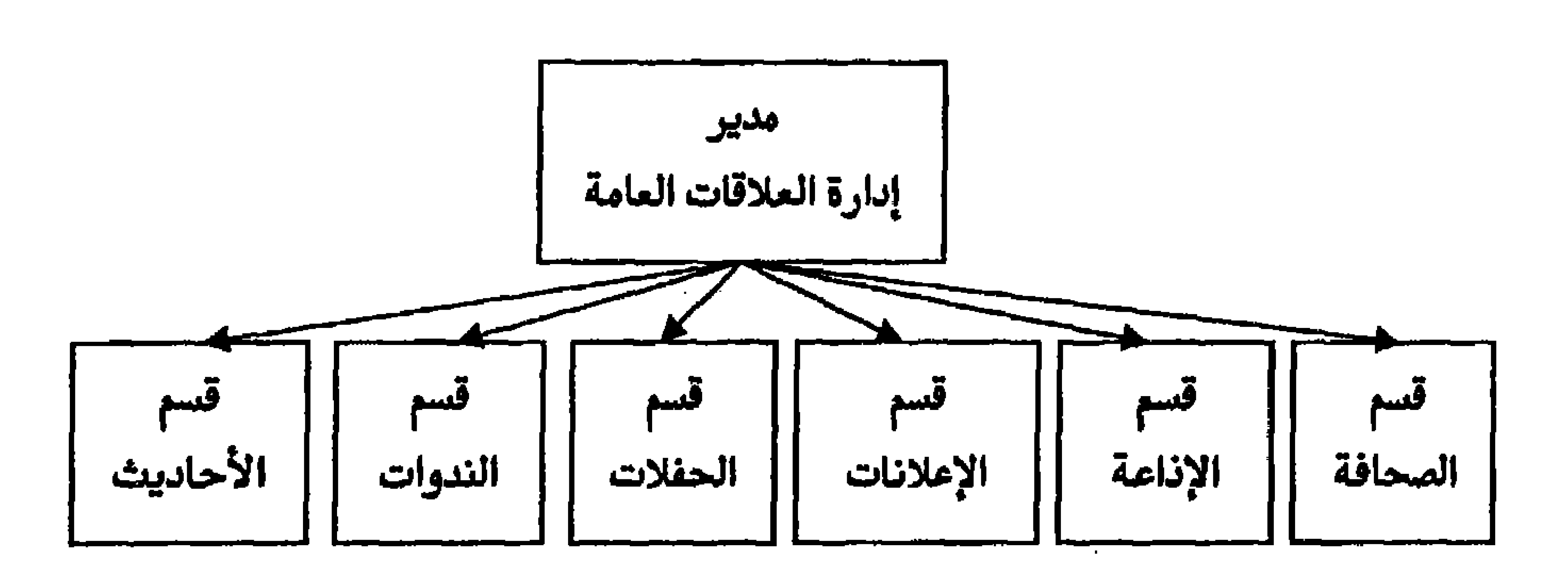
يوجد ثلاث أساليب ممكنة لتنظيم إدارة العلاقات العامة. بخلاف الخريطة التنظيمية السابق عرضها وهى:

أ) الأسلوب الإعلامى والوظيفى فى التنظيم :

وهو يوزع اختصاصات الأقسام على أساس وسائل الإعلام والخدمات المختلفة فهناك قسم للصحافة وقسم للإذاعة وأخر للإعلانات، وقسم للحفلات ، وقسم للندوات وهكذا وذلك وفقاً للشكل التوضيحى التالى ٢٠٤

خريطة تنظيمية لإدارة علاقات عامة

باستخدام الأسلوب الإعلامى والوظيفى



شكل رقم ٢٠٤

ب) الأسلوب الاتصالى :

ويكون التقسيم على أساس الاتصال أو العلاقات بفئات الجماهير فهناك قسم العلاقات الداخلية وقسم العلاقات بالمساهمين وقسم العلاقات بالمستهلكين وهكذا .

ج) الأسلوب العلمى الاتصالى المشترك :

ويجمع بين الأسلوبين السابقين وذلك مثل الشكل رقم ١٠٤

تلخيـــص:

بدأت الوحدة بتعريف العلاقات العامة بأنها فى التعامل بأنها فـــى التعامل بنجاح مع الآخرين ، وتعريفاً آخر بأنها عملية مـــستمرة لتحليـــل احتياجات كل الأطراف التى تتعامل مع المنظمـــة بقـــصد كـــسب ثقـــتهم ورضاهم والمحافظة على سمعة المنظمة وتدعيمها والارتقاء بها .

ثم عرضت الوحدة الوظائف الفنية للعلاقات العامة وهى البحـــث والدراسات المتصلة بقياس اتجاهات الرأى العـــام ، والتخطـــيط ورســـم سياسات العلاقات العامة ، والتنسيق ، والإدارة ، والإنتاج ، ثـــم صـــنفت أنشطة العلاقات العامة إلى أنشطة روتينية ، وأنشطة دفاعية .

ثم أوضحت دور العلاقات العامة بالمنظمة وكيف أنها تمثل ضمير المنظمة .

ثم عرضت مركز الإدارة العامة للعلاقات العامة بأنـــه يجـــب أن يكون تابعاً لرئيس المنظمة مباشرة ، وبعد ذلك عرضت أهميـــة تخطـــيط العمل لمواجهة المشكلات بعملية واقعية علمية ، وبينت مراحل التخطـــيط وفق تسلسلها وتتابعها الأهداف أولاً ثم تصميم البرامج أخير مع ضـــرورة اختبار مدى نجاح كل خطوة تنفيذية .

وبعد ذلك عرضت تنظيم إدارة العلاقات العامة وله ثلاث أســـاليب تنظيم وظيفى، وتنظيم اتصالى وتنظيم مـــشترك يجمـــع بـــين الـــوظيفى والاتصالى.

أسئلة التعلم الذاتى :

١- عرف العلاقات العامة .

٢- اشرح وظائف العلاقات العامة .

٣- وضح مركز العلاقات العامة فى الهيكل التنظيمى .

٤- اذكر أسسا التنظيم الجيد لأقسام العلاقات العامة .

٥- العلاقات العامة تمثل ضمير المنظمة اشرح هذه العبارة .

٦- أن التخطيط الجيد أهم سمات العلاقات العامة الحديثـــة عقـــب علـــى هذه العبارة .

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وَعَلَّمَ ءَادَمَ ٱلۡأَسۡمَآءَ كُلَّهَا ﴾

سورة البقرة: الآية ٣١

الوحدة الخامسة

القيـــادة

٥- ١ تعريف القيادة وطبيعتها .

٥- ٢ القيادة ظاهرة اجتماعية .

٥- ٣ القيادة عملية تفاعل .

٥- ٤ عناصر عملية القيادة .

٥- ٥ خصائص القيادة .

٥- ٦ القيادة والرئاسة .

٥- ٧ نظريات القيادة .

٥- ٨ أنماط القيادة .

٥- ٩ من هو القائد .

٥- ١٠ كيف وصول الفرد إلى القيادة .

- تلخيص .

- أسئلة التعلم الذاتى .

الوحدة الخامسة

القيـــادة

Leadership

٥-١ تعريف القيادة وطبيعتها : Definition & Nature of Leadership

القيادة هى القدرة على التأثير فى جماعة وتوجيه سلوكها وتفكيرهـا كى تتعاون لتحقيق هدف تشعر بحيويته – أو هى ظاهرة اجتماعيـة نفسية تشير إلى تفاعل اجتماعى يحدث بين فرد ومجموعة ويتضمن هذا التفاعـل تأثيراً معيناً يمارسه الفرد على أعضاء الجماعة ، كما يتضمن استجابة مـن الأعضاء للفرد على نحو يمكنه من أن يؤثر فى سلوكهم فى اتجـاه تحقيـق هدف معين .

فالقائد مسئول عن تنسيق مجهودات ونشاط أعضاء الجماعـة التـى يقودها لتحقيق هدف مشترك .

٢.٥ القيادة ظاهرة اجتماعية : Leadership as a Social Phenomena

تنشأ القيادة عن طبيعة المجتمع البشرى فهى تؤدى وظيفة اجتماعية ، حيث تتمثل فى عمليات المساعدة الحكيمة التى يقدمها القائد لمن يقودكم كـى يحققا معاً وبالتعاون الأهداف التى تسعى الجماعة لتحقيقهـا ، وهـى بهـذا ضرورة للجماعات ، فنحن نحتاج إلى القيادة حينما توجد جماعة من الأفراد تعمل مع بعضها لتحقيق هدف جماعى ، ولذلك نشأت القيادة مصاحبة للحياة الجماعية بل هى نابعة منها ولازمة من لوازم بقائها واسـتمرارها وتـزداد القيادة ضرورة وإلحاحاً كلما زاد حجم الجماعة وتعقد عملها وتتشعب فهـى تؤدى وظائف اجتماعية ضرورية تتناول جميع ميادين النـشاط الاجتمـاعى والاقتصادى والسياسى والدينى والأخلاقى .

٣.٥ القيادة عملية تفاعل : Leadership as an Interacting process

حيث لا توجد قيادة بدون تبعية ، فالقائد والاتباع يتفـاعلون لتحقيـق الهدف المشترك وتفاعلهم يتصف بالتكرار والاستمرارية ، فالقيادة تربطهـا بالتابعين علاقات تفاعل متكررة تمارس فيها القيادة تأثيراً مستمراً على سلوك ومشاعر الاتباع ، فأساسا القيادة هو العمل مع الجماعة ولصالحه ومساعدتها كى يتعاون أعضاؤها فى تحقيق هدف مشترك يتفقون عليه ويقتنعون بأهمية، فالقيادة تنبع من الجماعة ويشعر أعضاؤها بالحاجة إليها ، كما تـؤمن مـن القيادة بأهداف الجماعة وتشعر بمشاعرها وتشبع حاجاتهـا وتـستمد منهـا سلطاتها .

٤.٥ عناصر عملية القيادة: Elements of Leadership

تقوم عملية القيادة على ثلاثة عناصر رئيسية هى :

١- القائـــد:

وهو الشخص الذى يقود الجماعة لتحقيق غرض معـين أو هـدف مشترك بما لديه من صفات تؤهله للقيادة وبما لديه من علم وخبرة ومهارات.

٢- الاتباع أو المقودين:

وهم الجماعة التى يقودها القائد كى يصل بهم ومعهم إلـى تحقيـق الهدف المشترك.

٣- الموقف الاجتماعى:

ويعنى الظروف أو المربعات التى يتفاعل فيها الأفراد والتى تحكـم وجود القائد.

٥- ٥ خصائص القيادة: Characteristics of Leadership

١- القيادة تأثير متبادل :

فإذا كان القائد يؤثر فى الاتباع فإنه يتأثر أيضاً بالأتباع ولكن بدرجة أقل فالتأثير متبادل فالقيادة عملية تفاعل اجتماعي.

- هذا التأثير الذى يؤثره القائد فى الاتباع يكون بقصد توجيههم نحو هـدف مشترك تسعى الجماعة لتحقيقه.
- المفروض أن الجماعة هى التى تحدد الهدف لأنه هدفها وعلى القائـد أن يبلور ويوجه جهود الجماعة لتحقيق هذا الهدف فيكون تحقيق هذا الهـدف حافزاً لنشاطهم ويعبىء جهودهم لتحقيقه تحدث ظاهرة القيادة فـى إطـار ثقافة معينة أى أن القائد والاتباع يتفاعلون مما داخـل محـددات ثقافيـة خاصة،فهناك قيم ومعايير اجتماعية ونظام عام وقوانين تحكم هذا التفاعل.

٢- أثر القيادة فى التنظيم الاجتماعى :

إذا كانت القيادة والاتباع يتفاعلون داخل محددات ثقافية خاصة فنجد أن القيادة القوية أو المؤثرة أو التاريخية تبدأ ملتزمة بالمعـايير الاجتماعيـة ولكنها لا تلبث أن تعمل على صياغة اتجاهات وقيم ومعايير جديدة للجماعـة يتوقف رضا الجماعة عنها والتزامهم بها على مدى اقتناعهم بقيادتها وعلـى مدى التزامها بالخط الديموقراطى والإنساني. إشـباعها لحاجـاتهم وتحقيـق أهداف الجماعة .

٥- ٦ القيادة والرئاسـة : Leadership & Headship

- **القيادة تحدث نتيجة تفاعل ديناميكى بين أفراد الجماعة ويبرز** القائد نتيجـة هـذا التفاعل، ويحصل على اعتراف تلقائى من جانب أعضاء الجماعة، ويعتبر هذا الاعتراف تعويضاً من الجماعة له بالقيادة – أما الرئاسة فهى تعتمـد على نظام ثابت لمؤسسة اجتماعية تنظم بالقوانين

- **يحظى القائد عادة بقبول الجماعة ورضائها** لأنه ينبثق منها وسلطنة مستمدة من رضاهم عنه، أما الرئيس فليس من الضرورى أن يحظى برضا الجماعة أو قبولها لأنه مفروض عليهم من الخارج ويستمد سلطته من الجهة التى عينته رئيساً.
- **تتميز الجماعة فى حالة القيادة بدرجة كبيرة من التفاهم** القائم على المشاعر المشتركة بين القائد والاتباع – أما الجماعة فى حالة الرئاسة فتتميز بدرجة أقل من التفاعل القائم على المشاعر.
- **الاتباع يتفاعلون مع القائد ويستجيبون له** بالالتزام أما المرؤوسين فيطيعون الرئيس بالإلزام.
- **المفروض أن يسعى الرئيس ليكون قائداً** وليس المفروض أن يكون القائد رئيساً.

٥- ٧ نظريات القيادة: Theories of Leadership

١- نظرية الرجل العظيم :

وتفترض أن التغيرات فى الحياة الاجتماعية والجماعية تتحقق عن طريق أفراد ذوى مواهب وقدرات غير عادية – وهذه النظرية قد تحمل فى طياتها بعض الصدق مما يجعلها مستساغة لذوى العقول غير النافذة ، ففى بعض الظروف قد يحدث القائد تغيرات فى الجماعة ويعجز عن إحصائها فى ظروف أخرى، والتفسير المرجح لذلك ليس فى تغير القائد ولكن فى تغير الظروف الاجتماعية .

٢- نظرية السمات:

وقد قررت أنه توجد خصائص وصفات أو سمات معينة تميز بين الفرد القائد عن الفرد غير القائد – ولقد وجه النقد إلى هذه النظرية لأنه لا يمكن تحديد السمات والصفات بدقة، كما أن هذه السمات لا ترقى إلى سمات على درجة عالية من الثبات يؤهلها لأن تكون مقومات أساسية للقيادة، وهذه النظرية أيضاً لم تفسر الخصائص القيادية الفعالة كما أهملت قوى ومتغيرات الموقف وأبعاده

٣- نظريـة الموقفيـة :

وتتلخص فى أن فعالية القيادة محصلة صـفات القائـد وخـصائص الموقف المعين، أى أن تحديد خصائص القيادة يتم على أساس مطالب التأهيل الأزمة لشغل وظيفة معينة فالموقف هو العامل المؤثر فى تحديـد الـصفات المطلوبة فى القائد، فالعامل المشترك بين القائد ليس هو سمات معينة ولكـن مقدرة القادة على إظهار معرفة أفضل أو كفاءة أكثر من غيرهم فى مواقـف معينة، فالموقف هو الذى يحدد القائد.

٤- النظرية التفاعلية (أو المشتركة) :

وهى تقوم على أساس الأخذ بكل المتغيرات الرئيسية فى القيـادة أى بين سمات القائد وسمات الاتباع وسمات بناء الجماعة نفـسها وخصائـصها وقيمتها، وكذلك متطلبات الموقف، فيجب أن يتم بينهم تمازج كامـل، كمـا تتطلب ضرورة التفاعل بين شخصية القائد وجميـع المتغيـرات المحيطـة بالموقف القيادى سواء أكانت طبيعية أو اجتماعية أو غير ذلك من العوامل.

وتتضمن هذه النظرية أن القيادة عملية تفاعل اجتماعى فالقائد عضو فى الجماعة يشاركها مشكلاتها وأهدافها وآمالها ويوطد الصلة مع أعـضائها ويحصل على تعاونهم ويزيد من مستوى الدافع لديهم للعمـل علـى تحقيـق أهداف الجماعة ، ويخلق روح الفريق ويدعم تنميته بـين الأفـراد ويقـوى استعدادهم لتقبل التغيير – ويتوقف انتخابه للقيادة على إدراك الأعـضاء لـه كأصلح شخص للقيام بمطالب هذا الدور الجماعى، وهى مطالب تتغير مـن موقف لموقف ومن عمل لعمل.

فالقيادة إذن تتوقف على الشخصية وعلى الموقف الاجتماعى وعلـى التفاعل بينهما.

٥-٨ أنمـــاط القيادة Types of Leadership

يمكن أن تميز بين ثلاثة أنماط من القيادة هى :

١- القيادة الدكتاتورية :

وهى رئاسة تسيطر على المرؤوسين وتستبد بهم، فالرئيس يعمل فوق الجماعة لامع الجماعة ولا من أجلها، ووسائله فى ذلك أساليب الأمر والقهر والظفط فالغرضَ والآلزام حتى يحقق أهدافاً لا تتفق مع أهــداف ورغبـــات المرؤوسين التى لا تلقى أى اهتمام من هذا الرئيس، وهذا الأســـلوب يــؤدى إلى هبوط الروح المعنوية للمرؤوسين ويهرق نموهم ويحرمهم مـــن حقهـــم الطبيعى فى التعبير عن أنفسهم.

٢- القيادة الفوضوية (نمط إطلاق العنان) :

ويتمثل فى رئيس غائب عن العمل وهـــو فيـــه، لا يتـــدخل لتعيـــين الأعمال ورفاق العمل، فيعمل العاملون بما يعين لهم من أفكار سريعة غيـــر متفقة مع أهداف الجماعة أو المنظمة، فتشيع روح الاستهتار فـــى الجماعـــة وينتشر التفكك وكثرة الفاقد من الوقت والجهد.

٣- القيادة الديموقراطيـــة :

وهى تحقق إشباع الحاجات لكل من القائد والاتباع وتتسم بـــالاحترام المتبادل، وهى قيادة تعمل على الحصول على التعاون الاختيارى للعـــاملين باستخدام أساليب الحفز والترغيب والمشاركة فى صنع القرارات وبرعايـــة روح الفريق، ويهتم القائد بالأفراد ودوافعهم وسلوكهم ومدركاتهم وظـــروفهم المادية والاجتماعية – وهى تركز على ثلاثة ركائز رئيسية :

- إقامة العلاقات الإنسانية .
- المشاركة فى صنع القرار.
- الإشراف العام يؤدى إلى تحقيق سعادة وطمـــأنينتهم وســـلامة صـــحتهم الجسمية والنفسية فيؤدى ذلك إلى شعورهم بالانتماء فى العمل .

٥.٩ من هو القائـد: Who is the leader

هو الشخص الذى تتوفر له سمات ومهارات وبصيرة وعلم وقدرات تمكنه بناء عن إرادة وشعور، من أن يؤثر فى أفراد الجماعة بحيث يوجه سلوكهم وجهودهم نحو هدف يسعون إليه.

٥-١٠ كيفية وصول الفرد إلى القيـادة: How to get Leadership

تنقسم طرق ظهور القادة بصفة عامة إلى ما يأتى:

١- طريق الاختيار:

حيث تختار الجماعة من تتوفر الامتيازات الشخصية وتتجسد لديهم ما أنجزه من الأعمال وما أداة من خدمات فى المجال الذى يريد قيادته ويساعده فى ذلك ما يتصف به من ذكاء وحسن تصرف وجرأة ، ثم قدراته فى التغلب على الصعاب التى تقابله .

٢- طريق الانتضـاب:

حيث يتم انتضاب القائد بواسطة الجماعة بأية طريقة من طرق الانتضاب.

تلخيـص:

عرفت الوحدة معنى القيادة بأنها القدرة على التأثير فى جماعة وتوجيه سلوكها وتفكيرها لتحقيق هدف تشعر بحيويته ، وبينت أن القيادة ظاهرة اجتماعية لتحقيق هدف جماعى ، وأنها عملية تفاعل ثم أوضحت عناصر عملية القيادة الثلاثة وهى القائد والاتباع والموقف الاجتماعى .

ثم عرضت الوحدة نظريات القيادة وهى نظرية الرجل العظيم ونظرية السمات ونظرية الموقفية ، والنظرية التفاعلية .

ثم عرضت أنماط القيادة الثلاثة وهى القيادة الدكتاتورية ، والقيادة الفوضوية ، والقيادة الديموقراطية ثم عرضت أخيراً كيفية وصول الفرد إلى القيادة عن طريق الاختيار وطريق الانتخاب وطريق التعيين .

أسئلة التعلم الذاتـــى :

١- تكلم عن طبيعة القيادة وكيف تنشأ؟

٢- هل توجد قيادة بدون تفاعل بين القائد والاتباع؟ اشرح.

٣- ما هى عناصر عملية القيادة.

٤- ما الفرق بين القائد والرئيس؟ وهل المفروض أن يكون القائــد رئيــساً أم يسمى الرئيس ليكون قائداً؟

٥- اكتب مقالاً عن نظريات القيادة مع التمثيل قدر استطاعتك بأمثلة عمليــة لقادة معروفين مع توضيح النظرية الحديثة.

٦- اذكر أنماط القيادة وما هو أفضلها.

٧- ما هو القائد وكيف يصل الفرد إلى موقع القيادة.

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ إِنَّ ٱللَّهَ ٱشْتَرَىٰ مِنَ ٱلْمُؤْمِنِينَ أَنفُسَهُمْ وَأَمْوَٰلَهُم بِأَنَّ لَهُمُ ٱلْجَنَّةَ ۚ يُقَـٰتِلُونَ فِى سَبِيلِ ٱللَّهِ فَيَقْتُلُونَ وَيُقْتَلُونَ ۖ وَعْدًا عَلَيْهِ حَقًّا فِى ٱلتَّوْرَىٰةِ وَٱلْإِنجِيلِ وَٱلْقُرْءَانِ ۚ وَمَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِۦ مِنَ ٱللَّهِ ۚ فَٱسْتَبْشِرُوا۟ بِبَيْعِكُمُ ٱلَّذِى بَايَعْتُم بِهِۦ ۚ وَذَٰلِكَ هُوَ ٱلْفَوْزُ ٱلْعَظِيمُ ﴾

سورة التوبة: الآية ١١١

الوحدة السادسة

القيـــادة الإداريـــة

٦- ١ طبيعة القيادة الإدارية .

٦- ٢ أهمية القيادة الإدارية .

٦- ٣ وظائف القيادة الإدارية .

٦- ٣- ١ الجانب المادى فى وظيفة القائد .

٦- ٣- ٢ الجانب الإنسانى والسيكولوجى فى وظيفة القائد .

٦- ٤ العوامل التى تؤدى إلى رفع الروح المعنوية .

٦- ٥ مسئولية القيادة .

٦- ٥- ١ القيادة العليا .

٦- ٥- ٢ القيادة الوسطى .

٦- ٥- ٣ القيادة المباشرة .

- تلخيص .

- أسئلة التعلم الذاتى .

الوحدة الخامسة

القيـــــادة الإداريـــــة

ADMINISTRATIVE LEADERSHIP

٦-١ طبيعة القيادة الإدارية Nature of Administrative Leadership

أن أى هيكل تنظيمى متناسق يحتوى على عدد من الأنشطة المتكاملة يختص بكل نشاط منها مدير أو قائد مختص ، وهو إنسان تسند إليـــه قيـــادة جماعة التنظيم بحيث تتاح له الفرصة للأشراف على أعمال أفراد الجماعـــة وتوجيه جهودهم وإثارة اهتمامهم وحفزهم وتدريبهم وقياس إدارتهم وإثـــارة دوافع العمل لديهم بالعدالة والصبر والباقة والاثابة ، وذلك بقصد الحـــصول على تعاونهم الإختيارى ، وأن يؤدوا أعمالهم الموكلة إلـــيهم بمهـــارة ودقـــة وذكاء وحماسة لاستغلال الموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المنفردة .

٦- ٢ أهمية القيادة الإدارية

The Importance of Administrative Leadership

ترجع أهمية القيادة الإدارية الآن إلى كبر حجم المنظمـــات وتعـــدد أنشطتها وعمل أعداد ضـــخمة مـــن العـــاملين فـــى مختلـــف المـــستويات والتخصصات بها، الأمر الذى أدى تعدد العلاقـــات وتعقـــدها ، كمـــا التـــى مسئولية كبيرة على القادة الإداريين على مختلف المستويات فى الإدارة العليا والإدارة الوسطى والإدارة المباشرة .

ولذلك لابد من توافر مواصفات معينة فى القائد لينجح فى الإشـــراف على الجماعة وتوجيهها وهى :

١) الإحاطة التامة والفهم الدقيق لمبادىء وأصول علم الإدارة مـــن خـــلال الدراسة والتأهيل الاكاديمى العلمى ، والقدرة على تطبيق تلك المبادىء والمفاهيم الإدارية الأساسية فى مواقف الإدارة الواقعية وذلك من خلال التدريب العلمى المنظم .

٢) القدرة الإدارية والمهارة القيادية التى تؤهل القادة للقيادة .
٣) القدرة على دراسة أفراد الجماعة دراسة ناجحة والتعرف على الفـــروق الفردية بينهم والتعرف على جوانب الرضا والنفور عند كل منهم ليعامله بما يرضيه ويتجنب ما يغضبه مما يقوى فيه روح الجماعة والانـــدماج فيها والتعاون مما يؤدى إلى رفع روحه المعنوية وإخلاصه فى العمـــل والتفانى فيه .
٤) صفات شخصية مثل الشعور بالمسئولية والاتزان الإنفعالى والعدالـــة ، والقدرة على توجيه سلوك الأفراد لصالح العمل ، والمقدرة على العمـــل كعضو فى فريق ن والقدرة على إقامة العلاقات الإنسانية ، والاهتمـــام بأسباب سلوك الجماعة ، والذكاء المرتفع والتمتع بعقلية علمية منظمـــة وبأسلوب علمى فى التفكير ، والابتكار والمبادأة بالإصـــلاح والنـــضج والمرونة والثقة بالنفس والتمتع بصحة نفسية وجسمية سليمة.
٥) توافر المهارات الفنية المتصلة بمجال عمله – ونلاحظ أن الحاجة إلـــى المهارة الفنية تقل بينهما تزداد الحاجة إلى المهارات القيادية والقـــدرات الإدارية كلما ارتقى القائد فى السلم القيادى .

٦-٣ وظائف القيادة الإدارية Functions of Admin. Leadership

هناك ثلاث جوانب لوظائف القيادة الإدارية هى :

٦-٣-١ الجانب المادى فى وظيفة القائد :

وهو حسن التخطيط والتنظيم والمتابعة للأعمـــال والتقـــويم باتخـــاذ القرارات المناسبة لهذه العناصر المكونة للعملية الإدارية .

٦-٣-٢ الجانب الإجتماعى فى وظيفة القائد ويشمل ما يلى :

أ) مساعدة الجماعة على تحديد أهدافها :

وذلك لأن تحديد الأهداف ووضوحها يساعد الجماعة على رسم خطة الوصول إليها ولأن اشتراك الجماعة فى تحديد الأهداف يجعلهم متحمـــسين لتحقيقها.

ومن أساليب القائد فى ذلك:

١- التعرف على أراء العاملين ووجهات نظرهم فى مختلف الأمور وإطلاعهم على كل تغيير يطرأ على ظروف العمل .
٢- الاهتمام باقتراحات العاملين وأن يأخذها بصورة جدية فى تحديد الأهداف .
٣- إحاطة العاملين علماً بكل ما يجرى من أمور وما يتوقع حدوثه فى المستقبل وان يستخدم مختلف الوسائل لمداومة الاتصال بهم حتى يمكن الوصول إلى أهداف يرتضيها الكل ويتفقون عليها .

ب) مساعدة الجماعة على تحقيق أهدافها :

بالتوجيه والإرشاد وتهيئة الظروف المناسبة لحسن أداء العمل وتوفير ما يلزمهم من خامات وآلات وأدوات ، وغزالة أسباب شكوتهم وحل المشكلات التى تعترض طريق العمل والإنتاج .

ج) التنسيق بين جهود أفراد الجماعة :

حتى لا يوجد تعارض بين هذه الجهود ، وذلك بتوزيع المسئوليات عليهم بالعدل مع ما يناسبها من السلطة ، وكذلك بتفويض بعض السلطات إلى مرؤسيه ، وأيضاً يتأكد من عدم ازدواج الجهود وأن كل جهود الجماعة موجهة نحو تحقيق الهدف، وان يوفر قنوات اتصال مما يجعل كل إدارة وكل قسم فى المنظمة على علم بما يجرى داخل الإدارات والأقسام الآخرى حتى يمكن تحقيق التعاون والترابط بينها .

د) مساعدة أفراد الجماعة على الاندماج فيها :

حتى يشعر كل فرد بالانتماء إلى الجماعة وبأن له مكانة وقيمة فيها ، وهذا يتطلب من القائد دراسة شبكة العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة ويعمل على إيجاد علاقات طيبة بين أفرادها ، وأن يعالج حالات سوء التكيف والانعزالية ويدمجها فى الجماعة بالأساليب السيكولوجية ، وكل هذا يتحقق بإشعار كل فرد بفرديته وبأهميته وقيمته وبتقدير العمل الذى يقوم به ويحترم رأيه وشعوره ، وهذا كله يؤدى إلى تحقيق أهداف الجماعة .

هـ) الاهتمام بأفراد الجماعة دون التركيز على التحصيل الشخصي :

وذلك بالآتى :

١- أن يهتم بالتعرف على أفراد الجماعة ووجهات نظرهم وأن يهتم بآرائهم فيما يواجه العمل .

٢- أن ينسب كل نجاح وتقدم تحرزه الجماعة لأفراد الجماعة ألا ينسب ذلك إلى جهده الشخصى .

٣- أن يفوض بعض سلطاته فهذا يدل على ثقتــه فــى قــدرات أعــضاء الجماعة.

٤- أن يقدم لهم المساعدة وأن يزودهم بكل ما يحتاجون إليه وأن يزيل جميع العقبات التى تعترض طريق الإنتاج .

٥- أن يستخدم لفظ نحن بدلاً من لفظ أنا عند حديثه عن إنجازات الجماعة .

و) خلق جو من العلاقات الإنسانية :

يبذل القائد عناية فائقة لرفع الروح المعنوية للعاملين من خلال إشباع حاجاتهم الأساسية وإشعارهم بالأمن ، والاعتراف بجهودهم وتشجيعهم وتقوية روح الفريق بين أفرادها وإشعار كل فرد بقيمته الذاتية ، والتعــاطف معهــم والقضاء على أى خلافات أو صراعات بينهم حتى يتضامنوا ويتفاعلوا فــى تحمل مسئوليتهم عن رضا واقتناع .

وهذا الجو يشجع على التفكير الحر والابتكار والإبداع ، ويجعل كل فرد يرجه جهوده لمصلحة العمل ولمــصلحة الجماعــة بــدلاً مــن إثــارة المنازعات والمشكلات والاضطرابات .

٣.٣.٦ الجانب الإنسانى والسيكولوجى فى وظيفة القائد :

أ) إشباع حاجات العاملين :

وضع ابراهام ماسلو نظريته المسماه النظرية الهرمية دورهــا فــى النقاط التالية :

يؤكد ماسلو من البداية أن الكائن الحى ككل هو ينشط لتحقيق حاجات يبغى إشباعها ، وكثيراً ما يسلك الفرد سلوكاً بأكثر من سلوك عن طريق مراحل متعاقبة من السلوك ، وهكذا تتعقد خريطة الحاجات والسلوك ، فالسلوك متعدد فى دافعيته والحاجات تشبع بأساليب سلوكية متعددة. فى دافعيته والحاجات تشبع بأساليب سلوكية متعددة.

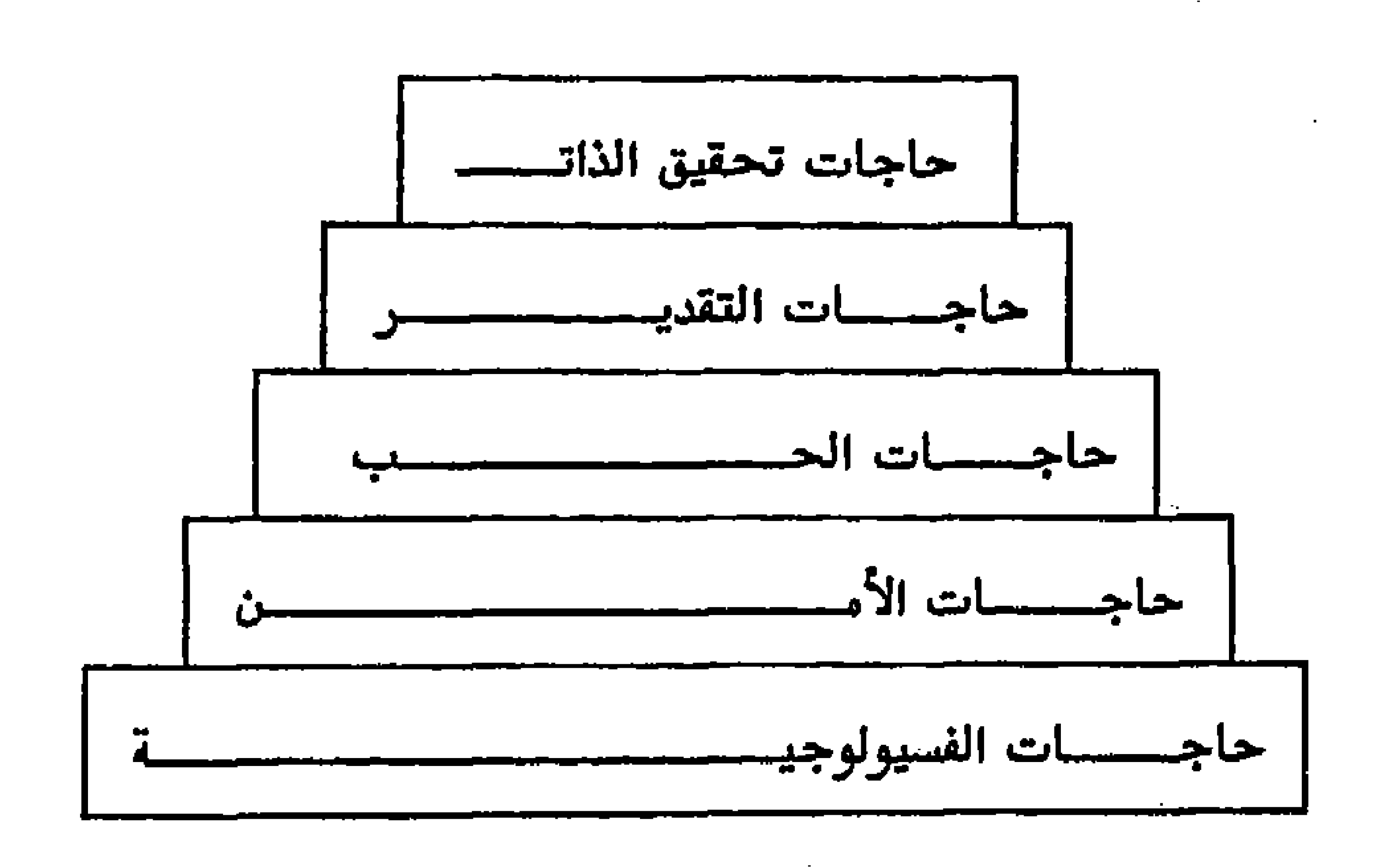
ويرى ماسلو أن هذه الخريطة يمكن فهمها إذا تصورنا أن هناك تنظيماً هرمياً الحاجات بحيث يضم هذا الهرم أهم الحاجات وأكثرها الحاجات فى قاعدته ، ثم الحاجات الأقل الحاجات بالأول منها وهكذا حتى يتربع على قمة الهرم أقل الحاجات – ويذهب ماسلو إلى أن الحاجات التى تحت قاعدة الهرم هى الحاجات الفسيولوجية والضرورية لبقاء الكاس الحى حياً ن وبذلك فهى تشترك بين الإنسان الحيوان ، ويتناسب مكان الحاجة فى الهرم ارتفاعاً وانخفاضاً مع درجة تحضر أو تمدن الحجة .

ويتحرك الكائن الحى ويدفع إلى إشباع الحاجات أولية الموجودة فى قاعدة الهرم ، فإذا أشبعها اختفت من مجال دافعيته وأفسحت المجال للمستوى الثانى من الحجات فإذا أشبع المستوى اختفى وأفسح المجال للمستوى الثالث وهكذا.

ولذلك فغن سلوك الإنسان فى حياتنا المعاصرة ليس محكوماً بالحاجات على إطلاقها ولكنه محكوم بالحاجات الغير مشبعة بالذات لأنها هى التى لازالت تعمل وتوجه سلوكه – فالفرد الذى يبحث عن التقدير بالذات لأنها هى التى لازالت تعمل وتوجه سلوكه فالفرد الذى يبحث عن التقدير والاحترام من الناس قد أشبع خاجة الجوع ولو لم يشبع هذه الحاجة الأخيرة ما فكر فى التقدير والاحترام ولصرف كل همه إلى البحث عن الطعام ، فالذى يعينه على سلوكنا ما لم يشبع من الحجات حسب التدرج الهرمى الصاعد .

ويفترض ماسلو خمسة مستويات الحاجات الأساسية (شكل ١٠٦)

· النظرية الهرمية لماسلو



مستويات الحاجات عند ماسلو :

المستوى الأول : الحاجات الفسيولوجية :

كالحاجات إلى الطعام والماء والحاجة إلى الهواء والمأوى والملبس .

المستوى الثانى : حاجات الأمن :

كالحاجة إلى طلب الأمن وإلى تجنب ما يسبب فقدان الأمن والحاجة على أن يعيش الفرد فى هدوء وطمأنينة .

المستوى الثالث : حاجات الحب :

كالحاجة على تلقى الحب والحاجة إلى منح الحب والحاجة إلى التعاطف مع الآخرين والحاجة إلى الانتماء .

المستوى الرابع : حاجات التقدير :

كالحاجة إلى النجاح والحاجة إلى الاحترام والحاجة إلى المكانة الاجتماعية والحاجة إلى التقبل تتجنب الرفض .

المستوى الخامس : حاجات تحقيق الذات :

كالحاجة على إثبات وجود الذات ومكانته بين الناس وتشمل الحاجـة إلى أن يكون الفرد منتجاً أو مبدعاً وأن يحقق إمكانياته فى سلوك فعلى يقيـد الآخرين.

الاهتمام بالحوافز ورفع الروح المعنوية :

تعرف الروح المعنوية بأنها حالة ذهنية تتركب من جميـع الـسلفات التى يرغب الإدارى بشدة فى أن يغرسها فى موظفيه ثم تشكل جزء من الجو الذى يعمل فيه فى منظمة أو هى ظرف يتأثر بـالتحمس والتخيـل والأمـل والثقة والعوامل الماثلة.

٦-٤ العوامل التى تؤدى إلى رفع الروح المعنوية :

١- أن يشتمل أحد البرامج على هدف اجتماعى ملزم (مثل رعاية الطفولة).

٢- أن تستخدم الإدارة الحوافز المادية وغير المادية .

٣- إذا أهتم العمل بشخصية الأفراد وذاتيتهم واحترام آرائهم .

٤- إذا سمحت خطوط التنظيم بانتقال المعلومات بحرية .

٥- إذا فوضت الإدارة بعض مسئوليتها للبعض العاملين .

٦- مرونة الإدارة العليا وإنسانيتها وإشادتها بالممتازين .

٧- إذا توافر للمشرفين النظرة المتعمقة السديدة والإتقـان وحـسن تقـدير الأمور والأشخاص والأفعال .

٨- ترتفع الروح المعنوية عندما يسمح للفرد بحرية أكثر فى اختيار العمـل والرفاق ، وإذا وضع الشخص المناسب فى المكان المناسب .

٩- تهبط مركزية صنع وإتخاذ القرار بالروح المعنوية لأنها تمنح مـشاركة جماعة العمل فيه .

١٠- يؤثر حجم الجماعة فى الروح المعنوية فالجماعة الصغيرة ترتفع بها .

الاهتمام بالحوافز الإيجابية:

تسوى الدوافع والحوافز خلال جميع عمليات بناء الروح المعنوية ، ويقصد بهما العامل الذى يجعل الأفراد ينهضون بعلمهم على نحو أفضل ويبذلون فيه جهداً أكبر مما يبذله غيرهم ، ولقد كان المدير قديماً يهتم بالتنظيم وبكمية الإنتاج ويتجاهل الطبيعة الإنسانية ، وكان يعتمد بصفة أساسية على التخويف والعقاب للحصول على النتائج ، ثم انتقل الاهتمام فشيئاً نحو المكافأة ، ثم تركز الاهتمام على العلاقات الإنسانية واستخدام أسلوب الترغيب والاستمالة والحوافز الإيجابية المشجعات الشخصية المادية والمعنوية والأدبية والحصول على الامتيازات والمكانة والسلطة والتكريم.

وعلى العموم فقد أثبت الدراسات أن الإنتاج والروح المعنوية يرتفع كلاهما عنها تركز الإدارة اهتمامها على العاملين بجانب تركيزها على الإنتاج أى تجعل أهداف المنظمة فى نسيج مشترك مع أهداف العاملين.

٦-٥ مسئولية القيادة Responsibilities of Leadership

٦-٥-١ القيادة العليا:

ويجب أن تتسم بسمة الإحساس بمطالب الجماهير وبأهداف السياسة العامة للدولة وبالقدرة على التخطيط الشامل والتنسيق الكامل والإشراف العام وإيجاد الحلول الأصلية والبديلة للمشكلات العامة ن كما تشرف على عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة ولذلك يلزمها المهارة الذهنية أكثر من غيرها وهى تكسبها القدرة على رؤية المنشأة فى مجموعها وعلى إدراك الترابط فى وظائفها وأثر التغير فى جزء منها على بقية الأجزاء .

٦-٥-٢ القيادة الوسطى:

ويجب أن تتوافر لها سمة الذكاء العام والقدرة على اتخاذ القرارات التنفيذية للسياسات ويلزمها توفر المهارة الإنسانية وهى القدرة على العمل فى مجموعات ومعها، والقدرة على تكوين مجهود تنسيقى فى داخل الفريق الذى يقوده .

٦-٥-٣ القيادة المباشرة :

وتحتاج أساس إلى السيادة الفنية والقدرة على التوجيه والإشراف والتأثير.

الفعال فى العاملين ، ويلومها توفر المهارة الفنية والخبرة بأنشطة وخطوات العمل وإجراءاته الفنية كما يجب أن يتوفر لها النشاط الجسمى والقدرة على تغيير الأفراد والعدالة وضوابط الحكمة .

أهمية القيادة المباشرة :

ترجع أهميتها إلى:

١) دورها هام فى خلق روح الفريق عند العاملين ورفع روحهم المعنوية.

٢) تمارس عملاً فنياً وإدارياً فى نفس الوقت.

٣) حلقة اتصال بين الإدارة وبين القاعدة من العاملين.

٤) تعتبر مصدر المعلومات والبيانات للعاملين عن المنظمة وظروفها ونشاطها وأهدافها.

٥) تعتبر مصدر المعلومات وموصلها المتعلقة بالإنتاج وبظروه وأحوال العاملين على المستويات الإدارية الأعلى.

مسئولية القائد المباشر:

١- تدريب العاملين أثناء أدائهم لأعمالهم وتوجيههم لتزيد كفايتهم الإنتاجية.

٢- الرد على استفسارات العاملين فى مجال العمل والإنتاج والحوافز والأجور بإجابات واقعية مقنعة.

٣- بحث مشكلات العمل والعاملين مع القيادات الأعلى لإيجاد الحلول لها.

٤- إبلاغ العاملين بالتعليمات أولاً بأول ومساعدتهم فى فهمها وتنفيذها.

٥- التخطيط لم يوكل لقسمه من أعمال بحيث يسير الإنتاج حسب الخطة الموضوعة وتهيئة إمكانات العمل والإنتاج للعاملين.

٦- تطبيق إجراءات الأمن حتى تتعرض حياة العاملين للخطر أو تتعــرض أموال المنظمة والتلف والهلاك.

٧- له دور هام فى رفع الروح المعنوية للقاعدة العاملة وتحقيق حبهم للعمل وزيادة إنتاجهم.

تلخيــص:

أوضحت الوحدة طبيعة القيادة الإدارية من استخدام أســاليب الحفــز وإثارة دوافع العمل للحصول على تعاون العاملين اختيارياً لتحقيق الأهــداف المنشودة، ثم عرضت أسباب أهمية القيادة الإدارية من كبر حجم المنظمــات والأعداد الضخمة من العاملين، ثم بينت الجوانب الثلاث لوظــائف القيــادة الإدارية وهى الجانب المادى المتمثل فى عناصر العملية الإدارية والقيام بها بكفاءة، والجانب الاجتماعى الذى يشمل مساعدة الجماعة على تحقيق أهدافها، والتنسيق بين جهود أفراد الجماعة ومساعدة أفرادها على الانــدماج فيهــا، والاهتمام بأفراد الجماعة دون التركيز على التحصيل الشخصى وخلق جــو من العلاقات الإنسانية.

أما الجانب الثالث فهو الجانب الإنسانى والسيكولوجى فــى وظيفــة القائد بقيامه بإشباع حاجات العاملين وفقاً لنظرية ماسلو الهرمية حيث يكــون فى قاعدة الهرم أكثر الحاجات وفى قمة الهرم أقلها الحاجة وهــى حاجــات تحقيق الذات ، وبينت أن سلوك الإنسان المعاصر تحكمه الحاجــات الغيــر مشبعة لأنها هى التى لازالت تعمل وتوجه سلوكه.

ثم أشارت إلى أهمية الاهتمام بالحوافز ورفع الروح المعنوية وبينت العوامل التى تؤدى إلى رفع الروح المعنوية وأخيراً عرضت الوحدة مسئولية القيادة بمستوياتها الثلاث العليا والوسطى والقيادة المباشرة، وللأخيرة أهميــة خاصة بينتها الوحدة ، كما بينت مسئوليات القائد المباشر.

أسئلة التعلم الذاتـــى :

١- ما هى أهم المواصفات الواجب توافرها فى القائد لينجح فى الإشـــراف على مرؤوسيه ؟

٢- تكلم عن الجانب الاجتماعى فى وظيفة القائد .

٣- تكلم عن الجانب الإنسانى والسيكولوجى فى وظيفة القائد مع الإشـــارى إلى نظرية ماسلو .

٤- اذكر أهم العوامل التى تؤدى إلى رفع الروح المعنوية .

٥- اذكر مسئوليات القيادة العليا والقيادة الوسطى فى القيادة .

٦- اشرح معنى المصطلحات التالية : (الروح المعنوية – الحوافز).

- المراجـــع -

١- **د. أحمد محمد عبد الخالق:** "أسس علم النفس"، دار المعارف الجامعية، ١٩٩١.

٢- **د. جميل أحمد توفيق:**"إدارة الأعمال"، دار الجامعات المصرية، ١٩٨٠.

٣- **د. سامية محمد جابر، د. محمد عاطف غيث:** "الاتـصال الجمـاهيرى والمجتمع الحديث – النظرية والتطبيق"، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٤.

٤- **د. محمد سعد أبو عامود:** "مقدمة فى فن الإعلام والاتصال بالجمـاهير – رؤية سياسية"، دكتوراه فى الاقتصاد والعلوم السياسية، ١٩٩١.

٥- **د. محمود أمين زويل:** "الفكر الإدارى والإدارة فى التطبيـق العملـى"، دار المعارف الحديثة، سابا باشا، إسكندرية، ٢٠٠٠.

٦- **د. محمود أمين زويل:** "الإدارة المكتبية الحديثة"، دار المعارف الحديثة، سابا باشا، إسكندرية، ٢٠٠٠ .

٧- **د. محمود أمين زويل:** "أصول وفنون إدارة الأقسام"، دار الوفاء لـدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.

٨- **د. محمود أمين زويل:** "طرق البحث العلمى والطريقة العملية لإعـداد بحث"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية .

9- Date Ernest "Management & The Managers" Me graw Hill Book .

10- Strong George K. "Principles of Management" Richaed D. Irwin .

11- W. Coventry, "Management Made Simple" Made Simple Books, W. H Allen, London.

12- Geoffrey Whithead, " Secretarial Practice Made Simple, Made Simple Goods W . H Allen London, 1977 .

13- W.e Sargent "Psychology". The English universities press LTD, London.

14- M. D. Vernon, "The psychology of perception", pengain Books Ltd., England.

15- H. J. Eysenk., "uses and Abuses of psychology"Pelican Books.

- الفهـــرس -

الموضـــــــوع	رقم الصفحة

Refrences

1- Anna Maria – Malkoc " Letter writing in English " U.S Information Agency, washington D.C 20547, 1991 .
2- Geoffry Whithead, " Executive secretarial Duties " .
3- Geoffry whithead , " Office practice made simple " , Made simple Books, Heine Mann,London, 1982 .
4- Geoffry Whithead " Secretarial practies Made simple, Made simple Books, W. H . Allen London, 1977 .
5- Hunter Cox & W . P Dinsdale, " The written word with special refrence to Business, stone & cox, London 1962 .
6- M.D Spoon & J.S. Mckellen, "Commercial correspondence in English," Nelson .
7- M.D Spooner & JS Mckellen, "Practice Business Letters" Nelson .
8- Salah Mahrous " Modern Business Letters" , Alex 1992 .
9- J . Moore and G . Neal, " The Secretary's Role " , The Industrial Society, 1971 .
10- Frank, shackleton, The Chairman's Guide and secretary's companion, ward Lock London , 1973 .
11- V.c.j. Coulson Thomas " Company Administration " Made simple Books W.H. Allen, London, 1975 .
12- Mahmoud Amin Zwail, " practical Business Letter's, Dar ElMarf Elhgdisa .
13- Mahmoud Amin Zwail ", Recent Trends and delopments in Education for Commerce in England and Egypt", being a Thesis submiral for the Degree of Mastar of Arts in The university of London .
14- Adel Ali Sadek " Teachig some Business Subjects in The secondary Commercial school. Being a thes is submitted for the Degree of Master of Arts at university of Ein- shamse .

Equipment used should be returned to the appropriate store. Any positive results of the function must be passed to appropriate person.

The Unit presented also a short account of Social Functions, the formal luncheon or dinner with a check list that forms the base of opening a file to control arrangements.

Questions for Self Learning:

1) Explain in short what is meant by a check list for a conference .
2) What are the activities done during the confrence or Function .
3) Complete:
   (a) The chief types of social Functions are ....
   (b) Two tendencies may be observed at the end of confrences and functions, the tendency of ...... and the tendercy of ....
   (c) Follow up operations include letters of .... And letters of ....

8.12 Think through and make detailed arrangements including:

(a) Reception and hostess duties .
(b) Menu, refreshments .
(c) Car Parking, entertainment of official drivers .
(d) Press, Photographers, security.
(e) Decide on musical background if desirable.
(f) Decide whether any awards, gifts, or bouquets, etc., are to be presented at the end of the function.

Summary:

Large scale organisations need internal commanications such as seminar, Lectures, Confrences and public Relations Functions . Such meetings enable staff to develop a team work skill .

Sales Confrences are effective way of attracting representatives .

The largest gatherings are the international confrence such as the gathering of the interational chambre of Commerce .

The success of confrences and functions depends upon the availabillty of adequte facilities preparing for a Conference starts with opening a File, preparing of a check list, ensure the availability, of adequate team for the period of the conference and supplying every visitor with a conference folder.

During the conference or Function, well done notices showing the place of various parts of the function will be very helpful. Arrangements for coffee breaks, lunceons must be carefully timetabled . Frequently a conference ends with all the delegates meeting together in the main assembly hall which gives an opportunity for the presentation of gifts to some guests Follow up operations include letters of thanks to distinguished guests. It also include letter of apprecietion to members of staff who have partiscipated .

8.10 Social Functions:

The chief types of social Functions are the formal luncheon or dinner.

The problems to be faced for social functions are very similar to those already deseribed for confrences, We have to decide whom to inivte, and to issue invitations . A progamme should be prepared and invite speakers . An accomodation have to be reserved and provide refreshments, or a minu . We must arrang to receive guests courteously , introduce them to people we wish them to meet .

The check list below will cover the main points , and should form the base of a file opened to control the arrangements .

8.11 Check list for a Social function:

a) Decide the type of function to be held and the date and time .
b) Prepare the guest list, and double check with departments, to ensure no one has been forgotten.
c) Reserve accommodation at the venue and the package of facilities required.
d) Decide on the guest of honour, and shief speaker, and ensure their avalability.
e) Decide or a programme, draft the invitation and confirm its suitability .
f) Estimate the Costs and secure a budget.
g) Print the invitation cards and send them to guests, receive the replies .
h) Prepare a seating plan .

At start well done notices showing the place of various parts of the function will save plenty of various parts of the function will save plenty of enquiries.

Such notices must be at height to enable visitors see them above the heads of the crowd. Arrangement for coffee breaks, luncheons must be carefully timetabled Frequently, a confrence ends with all the delegates meeting together for a final session in the main assembly hall . It gives an apportunity for the presentation of bouquets or other gifts to guests, and for passing votes of thanks to groups of people involved in the work .

Finally, at the end of the days, a great deal of clearing up must take place to leave premises empty in reasorably neat condition .

Two tendencies may be observed at such times : the tendency of staff to go away without playing their fair part in closure Procedures, and the tendency of valuable equipment to vanish.

The Executive Secretary of the organiser must be last to leave.

8.9 <u>Follow up Operations</u>:

Follow up operations include letters of thanks to the various speakers and distinguished guests. Besides sending letters of appreciation to members of staff who have participated is very much welcomed. It is important – in this respect – to ensure that no one is overlooked.

Equipment used should be returned to appropriate store, useful materials, notics, should be stored for future use. Accounts of contractors, lecturers and other bodies should be past for payment. The final costs should compared with the budget . The sales department should be supplied with interested names, and any other positive result of the function must be passed to appropriate persons.

(g) Advertising should be reviewed to ensure that advertising is effective.

(h) Review the public relations aspect of the event . Is it news likely to be of interest to the national press or the local press ?

It may be necessary to hire interpreters and translations if foreign staff or visitors are to be let known what is going on.

(i) Suplly each visitor with a confrence folder which induds a number of relavant documents . Those documents may include name badges, restaurant seatings and hotel accommodation, brochure about products, sample packs, translation of speeches by foreign visiting speakers, notepads and pencils.

A list of members and the organisations they represent may be included.

(j) The conference may require an office for the use of the organiser . Brochures may be produced during the event regarding recreational trips to be made at weekends. supplise for this office must be estimated, including duplicators.

(k) Arrange transport for arrivals and departures:

1) he costing of such functions is very important, comparing the costs with the budget, to ensure that they are within the budget.

8.8 Activities during the confrences or Function:

The Executive Secretary has a major part to play during the confrerce or Function. In a small function, the secretary may also play a hostess role . It is essential to be well – dressed, well-groomed and menicured, with polite greetings and interesting conversational remarks .

8.7.2 Preparing of a Check List:

A checklist should be prepared which contains details of all arangements to be made, with spaces to tick up initial activity, confirmation of the arrangements made, charges involved ... etc.

Activities omitted from the check list but subsequently found to be necessary should be added, and the list preserved to reference on future occasions.

A general sheck list might include the following items:

(a) Preparation of a detailed programme with the concerned Executive Manager who acts as conference organiser.

(b) Contact speakers and ensure that they are available and willing to speak .

(c) Ensure the availabilty of a film, tape or other audio-visual aid that is required . If necessary buy or hire it .

(d) Book the accomodation, and confinm it in writing: This may require a package of facilities, confrence rooms, seminar rooms, overnight accomodation, a conference office, restaurant facilities, car parking space, toilet facilities etc. Inspection of the accomodation is desirable. If accomedation falls below the requirements, the booking should not be confirmed until every thing is up to the required standard.

(e) Ensure the availability of adequate team for the period of the conference. The team may include hardy men, porters, security gards and cleaners . An electrician is usually required on these occasions.

(f) Prepare the invitations, and the programme Check them very carefully to ensure that the invitation is complete in every detail. An omission of the date, or time of commencement, or the venue, means costly recirculation of the detail omitted, as well as telephone delays caused by the switchboard being over busy.

8.6 Facilities for Confrences and Functions:

The success of Confrences and functions depends upon the availabilty of adequate facilities. of course many firms hire such facilities as and when required.

8.6.1 Hire a Pachage of Facilities:

Hotels and confrence organisers usually offer a package of facilities which includes the provision of many of the most essential items.

8.6.2 Avalabilty of the Necessary Budget:

A budget should be made available which will ensure the adequacy of the equipment provided, especially such items as spare bulbs for projectors, long leads able to reach distant sources of electricity, etc. The organiser and the Executive Secretary should work together before the actual event to think through the sequerce of events and anticipate every requirement. Then facilities needed should be purchased.

The faliure of many confrences reflects the inadequacy of the team preparing for the event .

The Executive Secretary should know the cooperative personnel who like this type of work and enjoy it.

An early meeting to those selected is desirable .

Then the work is divided into certain tasks.

Every one in the tearm must know exactly his daties but in context of team work spirit and cooperation .

8.7 Preparing For a Conference or Function:

8.7.1 Opening a File:

On each occasion when a conference or function is held a file should be opened to file all details of the confrence activities. It may later need to be subdivided. Where a strict costing is required, the subdivision of the filing must include a separate file for each heading of expense.

8.5 International Conferences:

Perhaps the largest gatherings are the international conferences held to consider questions of world-wide interest. Confrences about the law of the sea, or the pullation, about atomic waste, disposal, development in heart surgery, water resources and human rights. Such gatherings are often organized by the national representatives of international bodies. A good example of such an organisation is the International Chambre of Commerce which has its head quarters in paris, but has national chambers of commerce in the capital cities of each member country, and chambers of Commerce in every large town.

An Executive Secretary working in the national head office of such an organisation will find much of the work consists in [1]monitoring the activities of firms and government bodies in his/her own country, and [2] relaying information to headquarters.

Each year a major confrence on problems revealed during the year will be held somewhere around the world. Occasionally the chief burden of organising such an event falls on his / her national committee .

This will need a year's intensive preparation along the lines deseriped in this unit .

The Success of all such functions depends largely upon the prepartions made, and the detailed arrangements the Executive Secretary makes.

---

(1) Monitoring = listening to and reporting on foreign broadcasts .

(2) Relay = provide with

8.2 Developing the team work skill through confrences:

Meetings of departments. branches and similar groupings enable staff to develop a team skill. They are able to learn more about the firm and its aims, and business maters can be followed by pleasnt social gatherings.

8.3 Making New products-Focus of Attention through sales confrences:

Large scale organisations have a huge market to market, often world-wide. Sales conferences are therefore an efective way of attracting the attention of all representatives, the new products and models which are to be introduced in the forth coming peried. They also give an opportunity to review performance and procedures used in the firm.

8.4 Public Exhibitions and Lunching Ceremonies follow conferences:

Often sales confrences, can be followed-while everyone is present-by a Public exhibition of the firm's products to which castomers and influential buyers can be invited. Many hotel chains offer conference and exhibition facilities at centres convenient to the main travel networks.

Public relations have a part to play in the organisation of most firms. One remembers launching ceremonies for books, plays, films and pharmaceutical activities, one designed to give the product or the entertainment press coverage which constitutes a free advertisement.

Equally important are public meetings held to draw the attention of the public to, a new product which the firm intends to produce.

Unit Eight
Confrences and functions

8.1 <u>The Importance of Conferences</u>:

Large scale organisations tend to be more economic their small ones. This is because such organisations can make the best use of expensive equipment such as computerised machinery which enables operations to be carried out in the most effective way. As a firm grows in size, the internal communications problems grow.

<u>The need for seminars, confrences and public Relations Functions</u>:

That situations call for a variety of:

(a) Seminars .
(b) Lectures .
(c) Confernces .
(d) Public Relations Functions.

With the aim at promoting and understanding of the objevtives of the organization. There is a need for conferences and public R. Functions, by both the staff and the general public.

In small firms, the morale of the establishment is easily maintained by the personal interest of the owner or manager in the staff. He can ensure motivation in the course of the ordinary daily work . In large organisations this is much more difficult. It is too easy for staff to feel that they are mere cogs in the machine, unknown to senior staff and of no significance in the organisation.

Unit Eight
Conferences and Functions

Proverb

"All For Love, or The World well Lost"

Dryden

The Pocket Book Of Quotations

Summary:

The unit started with the glossery of Tourism Accommodation . Some of the word might not have used in the unit, but it is worthy to know most of the words used in tourism and hotels,

The unit afterwards has presented the points that need to be covered in making a hotel booking
Three Models of booking a room at hotels and the answer to each model have been presented .

Model I is concerned with booking a single Room with bath . Model II is concerned with booking a room by the Executive secretary to the General Manager . Model III shows booking a suite with two bathrooms and two other rooms for Executive Director and chauffeur .

Questions for Self Learning:

1) Complete the following :
   - (a) A Caravansery is a place ....
   - (b) A motel = ... (say another word)
   - (c) A Banquet is ....
   - (d) A Motel is a .... for moter hotel .
   - (e) A Resort is a place to which people travel for...
   - (f) A Convention is a ....
   - (g) A Banqmet is a large formal ....
   - (h) Back of the house means services and functions of a hotel that involve ....
   - (i) The Logo is an ....
   - (j) The Menu is a ....
   - (k) VIP means ....
   - (l) Promotion is the process of ....
   - (m) Media is the ....
   - (n) Pigeon Hole is ....
2) Make out a Model for Booking a single room at a Hotel.
3) Make out the answer from the Manager of the Hotel.

The answer may be as follows:

Helton Hotel,
Malet st .
London .W.C.3.

The Deputy Secretary,
Union Co.,
10, Roshdy st., Roshdy
Alexandria, Egypt .
Dear Mrs Maha Moshen

Thank you for your letter of 1st , Sept .

A suite on the first floor has been booked for your chairman and Managing Director, as you request, with near by single room for the dputy secretary and a room for the shaaffeur, as from 12th sept .

We charge £ 120 per night for the suite including breakfast. We also change £ 25 for single rooms per night including breakfast. The preices cover V.A.T and Service charge .

I shall be happy to welcome Mr. Chairman and Mr. Managing Director.

J . Jonson.
Manager.

7.5 Model III:

Booking a suite with two bathrooms, and two other rooms:

Union Company,

10, Roshdy st.,

Roshdy, Alexandria, Egypt.

The Manager, 1st . sept, 1999.

Helton Hotel,

Malet street

London. W.C3.

Dear sir,

The chairman and the Managing Director of our company will be visiting London in September for the World Trade Fair . They will require a suite with two bath rooms . A single room, on the same floor, if possible, will also be needed for their executive secretary, and a room for their chauffeur.

I should be grateful if could reserve this accommodation from the 12th to 7th Sept. inclusive.

I should be glad to have a reply by return, with details of your charges.

Yours faithfully,

Maha Moshen

D . Srcretary for chairman.

The Answer may be as Follows:

Prince of scotland Hotel,
Hide Park Gardens,
London W.C.1
6th June, 2008

Dear Miss, Saleh,

Thank you for your letter dated 2nd, July.

We shall be very pleased to welcome Mr Fayomi again, but regret that since his last visit we have had to increase our prices and the cost of a single room with breakfast is now 35.

We hope to give him our usual efficient service.

Yours sincerely,
G. Jonson
Manager.

7.4 Model II:

Booking a room by the Ex Secretary to the General Manager:

Fax : 2203447 Living In co. P . OB . 250

20 Ramsis Road, Ramsis

Cairo

The Manager, 2nd june, 2008

Prince of Scotland Hotel,

Hide Park Gardens .

London W.C.1

Sear sir,

I should like to reserve a single room with bath for our General Manager, Mr Haleam Fayomi, for the nights 9th – 12th july . If possible he would like a room on the first floor, with balcony. He hopes to arrive at 7.30 p.m. and would like dinner. You may remember that he stayed at your hotel last Year.

Yours faithfully,

Miss Warda Saleh,

D. Secretary to Mr Fayomi .

The Reply from the manager of the Hotel arrives

Kensington plaza Hotel,
61 Gloucester Road
London .

Dr . A . M . Zwail,
200 Horia Avenue ,
Sporting, Alexandria
Egypt .

Dear Dr Zwail,

Thank you for your letter dated 1^{st} ., May .

I confirm you that we have reserved a room with a private bath for the nights of 8^{th} and 10^{th} june inclusive.

The prise of a single room with a private bath is / 40 a night including V.A.T. There will also be a service charge of 12 ½ % This Price includes breakfast.

We look forward to seeing you.

Yours sincerely,
J . L . Holmes
Manager.

7.3 Model I:
Booking a single Room with bath :

Model I

The Manager,	200 Horia Avenue,
Kensington Plaza Hotel,	Sporting, Alexandria, Egypt.
61 Gloucester Road, London.	1st ., May, 1999.

Dear sir,

I am writing at the suggestion of my frind Dr. Backcard, who stayed at your hotel last year and has recomened it to me.

I would like to book a single room with bath for the nights of 8th, 9th , and 10th june 2008.

I expect to arrive in London about noon on 8th june but. I am sure you appreciate, flights are often delayed and I may not reach you until much later. I prefer a room with a view over the park .

I shall be gratefull if you will let me know whether you have a suitable room available and how much my stay will cost.

I look forward to hearing from you soon.

Yours faithfully,

Dr. A . M . Zwail .

Trainee Manager.

* Media : وسـيلة جماهيريـة The means of mass communication and information such as Radio, Television, news papers and magazines. Media is the plural of medium .
* Single room غرفة لفرد واحد A room for one person .
* Double room غرفة مزدوجة A room for two persons .
* Double beded room غرفة لسرير لشخصين A room with one bed for two persons .
* Bell man رجل خدمة العميل A man who accompany the guest and carry his baggnge to the room .
* Pigeon Hole فجوة لحفظ الأوراق حسب ترتيب خاص : A hole used for putting letters and other information . Every guest has his own hole according to alphabetical order .
* Hotel booking حجز بالفندق Reserve in a hotel in advance.

7.2 Models for Booking a room at Hotels:

In making a hotel booking, the following points need to be covered:

(a) What sort of room is required . (single, double, twin- bedded double with bath) ?
(b) When the room is wanted ?
(c) Do any facilities are needed ? (e.g. secretarial help, a room available for helding meetings ......) .
(d) Is there anything unusual about arrival ? (arriving very late at night or very early in the morning) .
(e) Price of the room and confirming the booking .
(f) Dose the price of the room include VAT (Value Added Tax) and the service change ? (which varies from 10 – 152) . Does the price include breakfast ?

* Menu بطاقة الطعام التاح A card showing the food that is available in a resturant .
* Chef رئيس الطهاة A head cock who plans and supervise the work of other cooks.
* Continental breakfast : إفطار أوربى A light meal, usually consisting of coffee and bread or rolls.

Waiter جرسون A man who serves food in a restaurant .

Waitress جرسونة A woman who serves food in a restaurant.

* Captain رئيس الجرسونات A restaurant employe who seats the guests and sometimes takes their orders .
* Hostess المضيفة A woman who seats the guests in a restaurant .
* Snack bar مكان الوجبات السريعة A place where fast food service is available .
* V I P شخص مهم جداً A very important person .
* Hotelier : رجل الفندق بالفرنسية A french word for hotelman he is a professional in the hotel business .
* Chain متعدد الوجبات A business enterprise that operates at least several outlets . The Hilton, and Sheraton are examples of worldwide hotel chains .
* Shift وردية عمل A work period, often for eight hours.
* Cashier موظف الخزينة A hotel accounting office employee who provides finacial scrvices to the guests at the front desk .
* Promotion : إقامة علاقات ودية – ترويج The process of making public aware of an organisation by advertising and publicity .

have banquet room to accommodate functions of this kind .

* Deluxe عالى الجودة : Of the highest quality . Hotels are rated as deluxe offer the greatest possible convenience, comfort, and service to the guests . Such hotels are often called luxury hotels and are generally the most expensive.
* Labor – intensive كثيف العمالة : Requiring a large number of people for the services that are provided by a business or industry . The accomedations industry is labor-intensive .
* Front of the house الخط الأمامي للخدمة الفندقية Services and functions of a hotel that involve management, the front desk, accounting. baggage handling, and so on.
* Back of the house الخط الخلفي للخدمات الفندقية services and functions of a hotel that involve housekeeping .
* Function حفل اجتماعى رسمى formal social meetings .
* Tip بقشيش A money payment in addition to wages for personal service.
* Referral system نظام الحجز المشترك A group of hotels or motels that join together in a cooperative reservations system .
* Logo رمز إعلانى An advertising symbol . It is designed so that it can easily be recognised by the public .
* Joint Venture شركة من أكثر من فرد This involves Joining with local businessmen in investing in a new hotel .
* Bulk purchase الشراء بكمية كبيرة purechase of supplies and equipment in very large quantities, usually at a considerable discount .

Unit Seven
Booking Hotels

7.1 Expressions used in Hotels:

* Accommodation مكان إقامة : Lodgings offer food , drinks and other services for travelers . The hotel Business is often called The Accommodations Industry .
* Caravansery خان لاستراحة القافلة : A place where caravans could stop for the night and obtain food and shelter .
* Inn فندق ريفي ، نزل An establishment offering shelter and food for travelers .
* Tavern حانة أوبار : A place serves alcoholic drinks .
* Motel فندق فيه ساحة لسيارات النزلاء shortened form for moter hotel .

A motel provides accomodations for the traveler and a parking space for his car.Both terms motel and motor hotel are in common use.

* Resort منتجع: A place to which people travel for recreational purposes. Hotels are important featares of resort areas .
* Convention مؤتمر لغرض معين : A meeting of a business or professional group for the purpose of exchanging information, electing officers and discussing proposals in the organisation . Conventions have become a big business, and many hotels special facilities and services to attract them .
* Banquet مأدبة أو وليمة تلقى فيها الخطب عادة : A large formal meal given for a specific purpose, usually including speeches or some kind of ceremony . Many hotels

Unit Seven
Booking Hotels

Proverb

Be to her virtues very Kind
Be to her faults a Little blind

Prior

The Pocket Book Of Quotations

Glossary

Board room.	غرفة مجلس الإدارة
Communication centre.	مركز اتصال
Contributes to.	يساهم
Coordination.	تنسيق
Ethical.	أخلاقى
Executive Secretary.	سكرتير تنفيذى
Gist.	موجز – فحوى – جوهر
Strive.	يكد – يجاهد
Function = formal social meeting.	حفل رسمى
i.e = that is.	أعنى – يعنى – أى
Slang.	رطانة عامية
Stale.	مبتذل
Standard (English).	مصطلح عليه
Stereotyped.	قالب صياغة
Transcribe.	ينسخ
Vocabulary.	مجموعة مفردات ومعانيها
Well – structured.	جيد التركيب

The canduct of the meeting is the concern chairman The meeting will be called to order if the quorum is present.

The executive secretary takes down the minutes of the meeting by one of three forms. The first is to record every word, the second is to record the resolutions only; and the third is a compromise of the other two forms ie. to record a concise summary of the discussions and the conclusions arrived to

After the meetings the secretary duplicate the minutes in sufficent number to meet the likely attendance at the next meeting .

Questions for Self Learning:

1) **Complete :**
   (a) The big size of business prevents many thoughts from.
   (b) Statutory meetings are required by ....
   (c) Extra ordinary meetings are called when it is demanded by ...... Its purpose is to ....
   (d) A Committee is a group ....
   (e) A meeting can only be held if we know
2) **Write short notes on :**
   (a) Agenda
   (b) Extraordinary Meetings
   (c) Committee Meatings .
   (d) Briefing Meetings .
3) **What is meant by:**
   (a) Point of order .
   (b) Quorum .
   (c) Matters arising from the minutes .
   (d) Rider .
   (e) Amendment .
4) **Explain the three forms of taking minutes .**
5) **Write down the six type of meetings .**

Any other subjects .

There is no other subjects, the meeting terminated at 12.50 p. m .

Date of Next Meeting .

Sunday, 27th june 2008 in Board Room .

6.10 Duties Subsequent to meetings:

When the meeting is over, the Executive Secretary should collect any documents by left behind by some members of the committee. He prepares a draft minutes for approval by the chairman.

The chairman may like to send brief thank you memos to any nonmembers who attended particular parts of the discussion to give special reports .

The minutes should be duplicated is suffient quantitics to meet the likely attendance at the next meeting .

Summary:

Meetings are important in large organisations to hear all thoughts at the decision taking level.

There are six type of meeting . These are

(a) Statutor Meetings .

(b) Annual General Meeting .

(c) Extra Ordinary General Meeting .

(d) Board Meetings .

(e) Committee meetings .

(f) Departmental Meetings .

The activities before holding a meeting includs preparing the agenda, minutes of the previous meeting and other papers such as reports related to items of the agenda .

On the day of the meeting the executive secretary checks the availabilty of the accomedation, refreshment arrangements, and room (prepare achtrays, water and glasses, note paper and pencils, Name Cards). The Secretary also prepare the minute book any letters of apology .

New Applicants Meeting No . 4 / 2008
Minutes of a meeting held at 10.30 am, Sunday 6th july 2008 in the Board Room

Members present :
1) Mr. F . A . Zwail (chairman).
2) Mr. M . A . Bendak (Personnel Managr).
3) Mr. B . C . Herazy (sales Managr).
4) Mr. K . A . Hamamy (Financial Director).
5) Mr. A . M . Zwail (chiEF Accountant).
6) Mr. A . A . A . Amin (Production Manager).
7) Mr. H . A . Elkady (Executive Director).
8) Miss. N . A . Warda (Executive Secretary).

Apologies : All were present .

Minutes of previous Meeting :

The minutes of the meeting held on Sunday 2nd june 2008 were taken as read, adopted and signed by chairman .

Matters Arising :

No comment .

Number of new applicants:

The personnel manager said that the number of new applicants is where as the vacant posts are 10.

The Interview committee :

After discussing the report offerend by the persounel manager.The resolution arrived is that the interview committee should be formed from heads of all departments under chairmanship of the personnel manager .

Principales of Assessment of the Applicants :

The resolution was as fellows:
(a) Outside appearance (well dressed).
(b) Intelligente by using cognitive Abilty Test.
(c) Communication Skills.

The Secretary should check with the chairman which form of minutes is required .

A typical set of minutes / is shown in fig . 6.2

Fig . 6.2

Each item is discussed. The chairman must ensure that everyone has the chance to contribute to the discussion and may invite the views of any member who has not yet spoken and may invite the views of any member who has not yet spoken. He also may summarise the discussion at any point. This may lead to one or more propositions, which are enentually lead to a formal proposal which can voted upon .

A rider [1] is an addition to the original wording, while an amendment is an alteration to it.

Voting may be unanimous (every one in favour), or it may be carried by a majority, In the interest of other items, the chairman may adjourn (postpone) on any particular item until a later date if it appears that a conclusion cannot be reached without more time. it may also adjourn the whole meeting to an agreed future time.

The item "any other Subject" gives those who were too late in submitting an item for the agenda, an opportunity to raise any matter they feel should have been included .

At end the chairman fix the date for the next meeting and thank members for their attendance.

6.9 Taking Minutes:

The Executive Secretary takes down the minutes of the meeting in one of three forms.

6.9.1 The first is verbatim i. e every thing is recorded word by word.

6.9.2 The second is to record conclusions only, The discussion that took place is not recorded.

6.9.3 The third form is to record a concise summary of the discussion and the conclusions arrived at.

---

(1) additional clause .

6.8 The Conduct of a Meeting:

The conduct of the meeting is in the hands of the chairman . The meeting starts when the chairman calls those assembled to order . He will not usually do so until the appointed time . He will not call the meeting to order even at the appointed time if [1]a quorum is not present.

A quorum is the minimum number required to be present by the rules govering the meeting . As soon as the required number is present he will call the meeting to rder . At any moment a member who feels that the rules are not being followed may raise a point of order which must be settled by the chairman at once . The chairman may rule a member out of order if he persists in speaking of a matter in an improper way, or at an incorrect time.

During the meeting all remaks should be addressed to the chairman, and not to individuals.

Apologies for absence are usually called for at the start of the meeting. Lateness or absence without apologies may indicate some emergency neason for absence or inefficiency and discourtesy .

The next item on the agenda is "Minutes of the Previous meeting".

Once the minutes are accepted as a true record, the next item is Matters arising from the minutes.

In many cases there are matters which arise from the minutes of the previous meeting, but they are on the agenda as an agenda item .

The agenda items proper, which form the main purpost of the meeting are now dealt with in turn.

---

(1) Quorum: Fixed number of members that must be present to make proceedings of board valid.

6.6 Other Papers:

Besides the previous meeting any other papers may be circulated. Thus each item on the agenda may have its own written report.

If this is ready in time, it is convenient to circulate it to all members of the committee before the meeting. With long reports this is really essential. A short report may be tabled i. e a copy of it will be put in each member's place at the actual meeting.

6.7 Acticities on the Day of the Meeting:

The secretary usuall attends the meeting to take the minutes. He checks the availabilty of the accomodation. He also confirms the refresment arrangements.

He must check the room itself, the seating, and ventilation. He also check the availabilty of ashtrays, water and glasses , note paper and pencils .

It is convenient if name cards are placed on the table, so that everyone gets seated without – fuss, and these who do not know everyone in the room can then refer to the various speakers by name daring the discussion.

He must get spare copies of the agenda, minutes and other papers. He must have the minute book and any letters of apology . He must contact the switchboard about telephone arrangements .

If may be advisable to call the chairman and ensure his availabilty. In emergencies, a deputy chairman may be appointed by the committee to act in the chairman's absence.

The secretary should then attend the meeting in good time, properly equipped to take minutes .

He should select a seat conveniently placed hear the voices of all present .

Before the meeting begins, it is advisable to attach a notice to the door of the conference room Stating that a meeting is in progress to ensure no interuptions .

How forms the items of the agenda ?

It is the dputy secretary who forms it after contacting all the interested parties, to ensure that nothing is overlooked. The chairman will have a number of major items which follow on from the earlier meetings. Every one who is preparing reports for the committee must be asked whethen he is ready for his item to be included on the agenda.

Having Collected all such items the excutive secretary prepares a rough agenda for consideration by the chairman , preferably listing the agenda items in their order of importance he will amend it as he thinks fit, and when finalised it will be duplicated ready for circulation a few days before the meeting is due to take place .

6.5 Minutes of the previous Meeting :

Each meeting generally starts with the reading of the minutes of the previous meeting and signing it, To save time it is better to write the minutes and circulate it with the agenda to all members of the Committee. They can then read the minutes before hand and come to the meeting already familiar with the matters in hand.

It is better for the Executive Secretary to write the minutes written 24 hours, because it is hard to remember what was said several weeks after the event. The Exec. Secretary should ask the chairman to have a look at the minutes in case the emphasis placed upon any particular point is wrong . Then file the minutes ready to be duplicated in a spare time before the next meeting . The original copy will be put into the minute book , as the official record .

It is usual for each minute to be numbered for easy reference subsequently. for example, if the first meeting of a committee was 1^{st} june 1999, it takes No 1/99, the second meeting will take the number 2/99, and the third take 3/99 and so on.

6.3 Activities before holding a meeting:

A meeting can only be held if we know the date, the venue and the members who will attend.

The date is often decided at the end of the previous meeting, when it appears as the item on the agenda.

If the meeting is held for the first time with a special committee, which has just been set up, the date is arranged at a time which is convenient to the principal officials.

The venue is the same as it was in the previous meeting. Anyhow, it is necessary that the executive secretary books a room for the meeting . The venue will there fore be notified when the arrangements and agenda are circulated.

6.4 The Agenda:

A agenda is a list of items to be looked upon at a meeting It usually follows a traditional pattern, each numbered item is taken in turn, unless a resolution be passed to change the order of the proceedings.

A typical agenda follows the following patern.

(1) A pologies for absence.
(2) Minutes of the previous meeting.
(3) Matters Arising.
(4) Interview for new applicants.
(5) Formation of the concered committee.
(6) Principles of assessment of the applicants.
(7) Any other subject.
(8) Date of next meeting :

Items 1 – 3 will appear on almost every agenda Items 4 – 7 are clearly related to the work of this particular committee. Every committee has its own topics to discuss .

(e) **Committee Meetings:**

A Committee is a group appointed to carry out a particular function . They may be permanent and is called "Standing Committee", or appointed for a particular matter only "Ad hoc committee". An ad hoc committee would cease to exist when the mater it was formed to deal with had been concluded. Sometimes an ad hoc committee is called a Steering committee or a Special committee .

Any committee may appoint a Subcommittee to act as a working party for any particular matter. which need to be examined

A subcommittee draws its powers from the outhority given to it by the main committee, and report back in due course its findings and recommendations.

(f) **Departmental Meetings:**

These meetings may be operational meetings such as a meeting of sales area managers, or briefing meetings designed to pass information down through the organisation via the head of department to divisional managers, supervisors and foremen.

Any meeting must be well organised as the people taking part are busy and have many other duties to perform . The chairman has the responsibility for controlling the meeting and ensuring that it moves on as expeditiously as possible. He will be able to do this best if he is himself a master of the rules of procedure, and if the arrangements made beforehand are adequate these arrangements are mostly the concern of the executive secretary.

Unit Six
Meetings

6.1 The Importance of Meetings:

In modern business the meetings are of most importance in running it. Meetings take place at all levels . from Top Management to lower levels . It must be so in today's large organisations when the big size of the business prevents many thoughts from being heard at the decision taking leve. Consequently a chain of briefing meetings and reporting back is necessary .

6.2 Types of Meetings:

The chief types of meetings are as follows :

(a) Stataory Meetings : (Legal Meetings)

These are meetings required by law to ensure proper communication between the directors of a company and the other interested parties, the shareholders. This meeting must be hold once at least every year.

(b) Annual General Meetings :

These are also required by statute, and constitute an annual reappraisel of the affairs of a company.

(c) Extraorinary General Meetings:

An Extraordinary General Meetingis called when it is demanded by the representatives of a centain number of the voting shares. It's purpose is to consider any abnormal matter which appears to these shareholders a must to held the meeting.

(d) Bord Meetings:

These are management meetings of the board of the company . These meetings are held by the chairman of the board or his deputy in charge.

Unit Six
Meetings

Prover b

“ Let us , then , be up ,
with a heart for any Fate “

Long Fellow

The Pocket Book Of Quotations

Summary:

Every Big firm has interational ties to get the raw material or to market the final products. Executive manager travel is therefore, inevitable.

The Ex Secretary has a big role to plan and organise trip.

Writing down the precise objectives so that the progress of the visit can be assessed while it is taking place and by the end a comparison between the objectives and real achievments can be made.

In making travel arrangements, an elastic time schedule is ineviteble. The plan of the trip must cover certain points e. g passport, international driving car, Insurance policy, Credit Cards, Foreign, Exchange, Health aids, electrical equipment.

A fellow up check list is used to check every thing the day before departure.

Questions for Self Learning:

1) **Complete :**
   (a) Travel arrangements of an overseas journey depends upon ....
   (b) It is important to have an elastic schedule especially if ....
   (c) The Ex secretary is the person who can cover ...... Other important aspects are covered by ....
2) What are the main points to be examined before preparation for an overseas visit.
3) Make a model of checklist used to check all items before departure.
4) Write in short the most important points to be considered in planning the trip.

5.6 Final Review – Follow up check list:

It is helpful to make a final review of every thing affecting the trip on the day before departure.

The Ex Secretary must go through the contents of his briefcase with him, explaining what he has and where it is packed.

The Ex secretary should give the Ex Director, a check list. It lists all items to be takes with him. A typical list is shown in Fig .5.1

Final check List

- Passport.
- Visa.
- International Driving Lisence.
- World Health Certificate.
- Air line Tickets.
- Foreign Currency.
- Credit Cards.
- Travellers cheques.
- House Keys.
- Car Keys.
- Medical Pack.
- Record of Travel "Itinarary".
- Audio- Visual pack.
- Back – up stock pack.
- Visiting Cards.
- Spectacles.
- Briefcase.
- Personal suitcase.
- Hand luggage.

Fig. 5.1

(c) Insurance:

An insurance policy to cover risks of air travel.

Insurance against sickness and loss of property is asually taken out without hesitation by any traveller .

(d) Credit Cards:

Bank of America and American Express cards are acceptable almost anywhere. It is therefore desirable to carry one of these cards when travelling abroad .

(e) Foreign Exchange:

Adequate supplies of Foregn Exchange should be obtained before departure. Travellers Cheques or letters of Credit which will enable cash to be obtained abroad should be also carried.

(f) Health Aids:

A reasonable selection of helth aids should be taken out. Such items as salt tablets and anti-malaria tablets may be necessary.

A world health certificate certifying vacsination against certain diseases is essential in many contries.

(g) Electrical Equipment :

Variations in voltage, makes equipment unsuitable in some Countries. Adaptors may be necessary.

5.5 Coverying the EX. Director in his absence:

The normal programme of the Executive Manager must be covered in his absence. The Ex. Secretary is the person who can cover the routine work. Other important aspects are covered by the person delgated to hande them.

The Ex secretary, if she is not accompanying him tells the familly of the Ex Manager his safe arrival at destination.

5.3 Making Travel Arrangements:

Thetravel arrangements of any Journy depends upon the objectives to be achieved. These will decide which places are to be visited , which cities can best act as a temporary centre of operations, which executives and customers are to be visited .

Once these matters has been decided, a time allocatation can be made between the various centers of operations. If is important to have an elastic schedule, especially if the Executive Director is calling on customers and must meet their convenince rather than his own.

Careful check must be made to ensure that public holidays do not clash with arrangements .

The outline plan of the visit should now be clear, and it is advisable to hand over the real travel arrangements to an expert in the field.

The E . S fills in the detailed programme.

This may require the booking of actual appointments with customers , the calling of meetings and confrences to be attended by overseas staff .

5.4 Planning the Trip:

The E. secretary must ensure that nothing is forgotton. Most of the points listed below are important .

(a) Passport:

It is essential to have a valid passport with plenty of spare pages, Order a new passport in right time if the pages are nearly all used up .

(b) International Driving Licencence :

This can be obtained as long as a valid drawing licence is available .

Unit Five
Travel Services

5.1 Introduction:

Every Business Man travels, and every ES must Know How to organise the trip.

Preparation for an overseas visit requires decisions at a variety of levels.

The Following points must be examined.

(a) The objectives of the visit, its costs and likely benefits.

(b) The itnerary i. e the record of the travel.

(c) Practical Travel details and documents.

(d) How to cover the Director in his absence.

We shall present every point in detail.

5.2 Objective of the Visit:

A visit must have definate objectives to justify the expense involved. Greneraly speaking, the objective of any visit is to build upon a strong position already eslablished or to cure the weakness revealed.

Planning for the visit must start early.

If the purpose of the visit is to open new markets, and there is no earlier base to work from it is advisable to employ a specialist market research agency.

It is helpful to estimate the costs of the visit and the benefits, This will quantify the visit in financial Terms.

The conclusion of the fogoing presentation is to write down a list of precise objectives which are capable of being achieved.

The visit can be assessed while it is taking place and at the end comparison between objectives and real achievment can be made.

Unit Five
Travel Services

Proverb

A shot an arrow in the Air,
I fell to earth, I Knew not where,
I breathed a song into the air,
Long Long afterward in an Oak,
I found the Arrow still unbroke
And the song , From beginning to end,
I found again in the heart of a friend

Long Fellow.
The Pocket Book of Quatations.

Questions for Self Learning:

1) What are the channels of written communication. Make out a chart showing your answer .
2) What are the 7 cs of a good business Letter .
3) Write a short account of Quick Reply Letters .
4) Make out a model of a standard form Letter .
5) Make out a Standard Form Debt collection .
6) Make out a Circular letter announces a sycle Meeting .
7) Write down in English the meaning of

ترتيبات	جدول أعمال	صحيح
مؤدب	نشرة رسمية	رصيد
شيك مرفوض	خطابات تحصيل الدين	
مذكرات	يرفق	مرفقات
بيان صحفى	ملصقات	محضر الجلسة
كشف حساب	حملة مبيعات	تقرير منشور

Observation	ملاحظة
Permanent	دائم
Pinpoint	يحدد بالضبط
Posters	ملصقات
Press	صحافة
Press Release	بيان صحفى
Published Report	تقرير منشور (رسمى)
Punctual	دقيق فى مراعاة المواعيد
Re = referring to	بالإشارة إلى
Sales Campaigns	حملة مبيعات
Statement of account	كشف حساب
Severity	صارم، عنيف، قاس
Tick	تك، أثر بعلامة (صح)

Glossary

Accuracy (n.)	صحيح ، دقيق
Agenda	جدول أعمال
Alteration	تغيير ، تبديل
Announcement	إعلان ، إشهار
Applicant	متقدم (لشغل وظيفة)
Area Manager	مدير منطقة (منطقة جغرافية معينة)
Arrangements	ترتيبات
Aural	سمعى
Balance	رصيد
Bulletin	نشرة رسمية
Cautious	حذر
Constderate	صراع لشعور الآخرين
Consistent	مترابط ، غير متناقض
Contradict	يتعارض
Courteous	مؤدب
Debt Collection letters	خطابات تحصيل الدين
Discredit	شك ، ريبه ، عيب
Dishoured Cheque	شيك مرفوض
Due	يستحق (السداد مثلاً)
Enc. = Enclosures	مرفقات
Enclose	يرفق
Impact	وقع ، تأثير ، أثر
Irritation	إزعاج
Moderate	معتدل
Memoranda (pl.)	مذكرات (المفرد Memorandum)
Merit	ميزة
Minutes	محضر الجلسة

4.7 Press Releases:

A Press release is an announcement made to the press and other Mass Media organisations about important events .

It is usual to prepare the press release well in advance so that carefully worded material, photographs and other aural and visual aids are available. This preparation gives maximum impact to the announcement .

The preparation and presentation of press releases is the responsibility of public relation .
How ever the executive secretary is involved in the prepartion and in follow up activities . These require telephones to be manned , additional coppies of the release to be mailed and explanations of the details .

4.6 Circular Letters:

Circular letters are sent periodically to announce a meeting or conference . It must be Complete i . e includes all the necessary details to prevent any misunderstanding or irritation .

Circular letters are also used in sales campaigns. They may be addressed to a particular age group or income group.

Figure 4.6 shows a circular letter to announce a cycle meeting.

A Circular letter
announces a cycle Meeting

The Letter Head

To : ____________ **Date :** ____________

____________ **Our Ref :** ____________

____

Dear Sir ,

We have the pleasure to announce the cycle meeting starting at 9 a . m , Monday , 19 th Dec . 2008.

The meeting will be held in the Meeting Hall, Head Office .

We are pleased to provide herewith the agenda and minutes of the last cycle meeting .

We look forward to seeing you .

Yours faithfully ,
(   )
Area Manager .

Enc : Agenda .
Minutes .

Figure 4.6

The Letter Head

To : ____________   Date : ________

____________   Our Ref : ______

____

Dear Sir ,

Referring to ourstatement of account dated ____________

For L . E . ____________ , and our letters dated ________ and ________ ,
no payment has been received .

We regret to inform you that further orders will not be honoured . The dept has been passed to our lawers to take the legal action .

Yours faithfully ,
(   )
Manager .

Figure 4.5

The Letter Head

To : ____________ Date : ____________

____________ Our Ref : ____________

____

Dear Sir ,

We are surprised not to have a reply to our letter of ____________ , enclosing our statement of account dated ____________

For L . E . ____________

For the sum of L . E . ____________

We should Like to remind you that our terms are payment within 30 days .

Would you please reply by return , as we regret that we shall cut off supplies if payment is not received .

Yours faithfully ,

( )

Manager .

Figure 4.4

A standard Form Debt Collection Letter No . 3 .

" cuts off the supplies and takes the legal action "

The Letter Head

To : ____________ Date : ____________

____________ Our Ref : ____________

____

Dear Sir ,

May we draw your Kind attention to our statement of account dated ____________

For the sum of L . E . ____________

The balance was due for payment by ____________

If you have any query about its accuracy , please let us know .

We should be grateful if you could arrange for payment .

We enclose a copy of our statement .

Yours faithfully ,

( )

Manager .

Enc: Statement of Account .

Figure 4.3

A standard Form Debt Collection Letter N .2.
" Threatens to cut off supplies"

The Letter Head

To : ____________ Date : ________

____________ Our Ref : ______

____

Dear Sir / Madam

Your Cheque is retuned herewith , as it is dishoured for the reason ticked below.
Would you please correct the error and return the cheque with this letter .
Yours faithfully

( )

Manager .

Reasons for return The reason is ticked below

(a) The cheque has not been dated . ____________

(b) The cheque has not been signed . ____________

(c) The payee's name is incorrect, please cahange it and sign the alteration. ____________

(d) The sum of money in words is not the same as the sum of money in figures . The correct amount is

____________ ____________

(e) Other reason : ________________________

Enc: Cheque No . ____________________

Figure 4.2

A standard Form Debt Collection Letter No. 1.
" Requests payment "

Sender's Name
and Address

To : ————
————
————

Date : ————
Our Ref :————

re ————————

The above named person has applied for employment and has given your name as refrce. Will you please answer the questions below and return this letter in the stamped window envelope supplied .

1- How long have you known the applicant ?————
2- Would you describe the applicant as :
   (a) Honest ? ————
   (b) Trustworthy ? ————
   (c) Punctual ? ————
   (d) Regular in attendance ? ————
3- Do you know anything to the discredit of the applicant ?
   ————————
4- If an employee, Why did the applicant leave your sevice ?
   ————————
5- If you wish to make any special observation about the applicant , please do so here :

————————————

————————————

Thank you for your assistance .

Yours faithfully,
Personnel Manager.

Return to : Sender's Name
And address.

Please fold your reply so that this address is visible through the window of the envelope .

Figure 4.1
A standard Form Letter covering
a dishonoured cheque

(6) Couteous : A courteous letter means that it should be polite and considerate. Even the strongest points of view can be expressed in moderate language .

(7) Cautious : It is unwise to write confidently about things when you are really not sare .

Conventional business letters are dealt with more fully in a separate unit .

4.4 Quick Reply Letters:

A Quick reply letter is a letter pre-printed in a simple way. It provides space for answers to a number of questions. Often the sender's address is printed to be used by folding the reply so that the address is visible through the window of an enclosed envelope. (Look figure 4.1).

The figure shows a quick reply letter asking for information about an applicant. The content can be changed according to the qualities necessary to fill a job .

4.5 Standard form Letters:

Standard form letters are letters which deal with a subject that recurs regularly.

It is a pre-printed letter.

Figure 4.2 is a standerd form letter covering a dishonoured cheque .

Figures 4.3 , 4.4 and 4.5 give other examples for standerd form Letters. The three letters are debt collection letters, each increasing in severity .

Debt collection letter No. 1. requests payment.

Debt collection letter No. 2. threatens to cut off supplies.

Debt collection letter No. 3. cuts off the supplies and takes legal action .

Quick Reply Letter

Asking for information about an applicant.

4.1 Channels of Written Communication:

Written communication may be through Mass Media Channels or personal channels.

The following figure shows the different channels of Mass Media and Personal written communication.

(Figure 4.1).

4.2 Conventional Business Letters:

Business correspondence is still the chief basis of arrangements between businessmen. It has the merit that it is in permanent written form . It can be used as evidence in any dispute about the arrangements.

Ideally correspondence should satisfy certain qualities which are known as 7 Cs.

4.3 The 7 Cs of a Good Business Letter:

The 7 Cs are:

(1) Clear : Business letters must be clear, so that the reader understands the message of the sender, and act upon it .

(2) Correct . Business letters must be correct, particulary in such details as dates and time of meetings .

(3) Concise : Business letters must be concise, i. e. comes to the point at once and pinpoints the wishes of the sender briefly .

(4) Complete : A letter must be complete, otherwise it can be the cause of considerable expense and irritation .

(5) Consistent : A conistent letter requires us to ensure that one part of it does not contradict another part .

Unit Four
WRITTEN COMMUNICATION
Part II

Unit Four
Written Communication Part II

Proverb

It matters not how strait the gate,
How charged with punishments
the scroll,
I am the master of my fate;
I am the captain of my soul .

W. E. Henley
The Pocket Book Of Quotations

Questions for Self Learning

1) When is it desirable to send a telegram or a cablegram.
2) What are the main differences between Telex and Facsimile?
3) Write down the name of an informal written communication and make a model of it.
4) Write short notes on bulletins and nutices.
5) Write down the general lines to be considerd in writing a report.
6) Why are reports important?
7) Write down the kinds of reports.
8) Choose a unit in Executive Secretarial studies and summarise it in a form of a report.

Notice Board	لوحة الإعلانات
Observation	ملاحظة – مشاهدة – مراقبة
Operator	مشغل
Performance	أداء
Periodical Report	تقرير دورى
Periodicals	دوريات (مجلة دورية علمية عادة)
Precisley	بالضبط
Questionnaire	استبيان
Recommendations	توصيات
Research Report	تقرير بحث
Retain	يحتجز
Satellite	قمر صناعى
Scope	نطاق
Self- explanatory	شارحاً نفسه
Sequence	تتابع
Sound	سليم – سديد
Source	مصدر
Subedit	أعد مواد الصحيفة لعرضها على المحرر
Submit	يقدم – يعرض
Subscriber	مشترك
Teleprinter	المبرقة الكاتبة
Time-lag	فرق التوقيت
Tools	أدوات
Top management	إدارة عليا

Glossary

Achievments	إنجازات
Analytical Report	تقرير تحليلى
Chairman	رئيسى
Comment	تعليق – ملاحظة
Constition	تشكيل – تكوين
Control	رقابة
Convey	أفاد – نقل
Draft	مسودة
Data	بيانات أو معطيات توصل إلى نتائج
Dial	قرص التليفون
Entitle	أعطى حقاً لـــ – خوّل
Evidence	دلالة – شهادة – حجة
Exhibit	يعرض
Field Proposals	اقتراحات ميدانية
Following up	متابعة
Implement	ينفذ
Informative report	تقرير إخبارى
Instantaneous	فورى
Investigate	بحث – حقق
Logical	منطقى
Methodlogy	مناهج البحث العلمى
N C R – No Carbon required	لا يتطلب كربون (لاستخدام ورق ذاتى الكربون)

Memorandum

Message To: ______________________		
From:	Date:	
Reply required	Yes / No	Signed
Reply :		Date: ________
N . C . R		

Figure 5.1

3.11 Bulletins and Notices :

The bulletin announces events, change in policy and other matters to all persons who are interested.

It is an effective form of communication and is often several pages long.

A notice is a written or printed announcement which is usually shorter. It announces a particular / event.

Both bullrtins and notices are exhibited on notice – boards.

3.12 House Journals:

The house journal is similar to a bulletin, but appears less frequently and has sufficient place to include articles of general interest to staff.

Secretaries often assume responsibility for subediting material to appear in the journal .

3.9 Facsimile Copying:

The term facsimile copying in business refers to a system reproducing documents by transmitting them electronically over a distance.

It is an improvement on the telex in that, a telex message is transmitted by an operator who may make a slip in transmission, but the facsimile copier sends exactly what is on the paper. If the document, tabulation or whatever it is, has been checked for accuracy then the same set of correct data will be received at the far end.

3.10 Memoranda:

A memerandum, or "memo" for short, is an informal written communication which is used within the organisation. It conveys information, gives instrucion, requests advice...etc.

A memo is more permanent then a Verbal message, and more effective since it is less likely to be forgotten. A particulary effective type of memo is the three copies N C R (no curpon required) memo set. The sender writes two copies to the recepient . The receipicent writes his reply on the two copies, then he returns one copy and retains the other. Both parties thus have a copy of the original message and the reply . look figure 5.1

3.7 Telegrams and Cablegrams:

Formerly the system involved the use of cables. The term "Telegram" was reserved for inland messages, and " Cablegram" was used for overseas messages.

Today, aerial satellite systems have developed and compete seriously with cable facilities.

Cases desirable to send Telegrams or Cablegrams:

(a) Where we wish to communicate quickly with someone who is not on the telepone.

(b) Where we wish to communicate with someone who is travelling but whose stopping places are known.

(c) Where the tim-lag between countries makes it difficult to contact the receiver in his normal working hours.

(d) Where the telephone calls are subject to interruption and delay.

3.8 Telex:

The telex system is a teleprinter service which operates from one subscriber to another by a direct link into his office . A dialling unit enables the subscriber to dial directly to the teleprinter machine in the office he is calling. The distant teleprinter immediately sends its " answer back code". The caller then sends his own code , and follows it with the message. He then sends his own code and receives back the answer back code. This confirms that the full message was received. That is why written communication sent by telex are approved documents at courts in case of dispute.

The telex is ideal for the transmission of factual material, instructions, orders, etc.

(4) The body of the report follows in good sequence, explaining the nature of the investigations made, the individuals interviewed, the opinions and the committee's view of those opinions . Headings, subheadings, paragraphs and more detailed subdivisions and namebering should be used to help the reader follow the report .
(5) The conclusions drawn, and the specific recommendations made, should then follow as a separatesection of the report. This section is very important, since it will give rise to action to implement the report.
(6) At last the report should be signed and dated.
(7) Finally a list of individuals and organisations Who gave oral or written evidence follow the report. Some reports, usually published, have an index of contents and appendix giving statistical data.

(d) <u>Revising the draft and typing the report in its final form:</u>

This is done using the modern aids available in the organisation.

3.6 <u>Telecommunications</u>:

There are three forms of telecommunications, telegrams, telex and facsmile. They are instantaneous means, travelling seven times round the world in one second.

(b) External Reports

These are almost prepared by a committee and published in book form . They are long detailed accounts of complex situations prepared after months of evidence .

3.5 Stages of preparing a report

(a) Statement of problem:

The problem or subject of the report must be stated cleary and precisley. The scope of the report must also be limited .

(b) Collecting Data and information:

Data and information are collected in a tidy way from different sources . These may be :
Files-Interviews-Questionnaire-Experiment
Observation-Previous reports - Periodicals ....

(c) Writing a draft of the Report:

After collecting the necessary data and information a draft of the report is written considering the following general lines:

(1) The report should have a clear tittle which is self – explanatory .
" Report on .... "

(2) It should be addressed to the individual who called for the report, or who is entitled by his official position to receive it .
" To Mr .... "

(3) It should bear the name of the individual submitting the report, or of the chairman of the committee who produced it . The names of other members should be listed, and their functions or status .
" Constitution of the Committee
Mr. .... chairman .
Mr. .... Member "

(b) Some people try to make others responsible for mistakes which the former have done .

(c) Some people tend to stress only the details of success, but never tell any failure.

3.4 <u>Kind Of Reports</u>:

There are two main kinds of reports

(a) <u>Internal Reports :</u>

These are prepared and presented inside the organisation. There are several kinds of internal reports. The most im portant are :

- <u>Informative Report :</u> Which presents facts and information about a certain situation, without any comment .

- <u>Analytical Report :</u> Which gives systematic and logical evidence, as sound conclusions and proposals .

- <u>Periodical Report :</u> It is offered after a certain period of time . It is almost routine in nature. It presents achivments , difficulties and steps taken to overcome the problems .

- <u>Research Report :</u> It is concerned with scientific subjects , It must show the methodology used, experiments done and the results .

Unit Three
WRITTEN COMMUNICATION
Part I

3.1 Reports:

Areport is a formal written communication which gives an account of events or situations which have been investigated or considered by an individual or a committee.

3.2 Importance of Reports:

Reports are vital for both government and business sectors. The reasons are as follows :

(a) Reports are important source of information to top management that helps to take corrective decisions.

(b) Reports present field proposals to overcome certain difficult situations .

(c) Reports are important tools of control and following up actual performance .

(d) Written reports have the merit of being in permanent written form and can be used as reference / at any time .

3.3 Organisational and personal Resistance to Reports:

There are certain organisational and personal resistance which face people collecting data for reports. This resistance must be well known and must be overcome.

The reasons for such resistance may be one or more of the folloeing:

(a) Some people try to keep difficulties and bad news away from top management .

Unit Three
Written Communication "Part I"

Proverb

" Old Dog Tray's ever Faithful,
Grief cannot drive him away, He's
Gentle, he is Kind, I'll never, never find
Abetter friend than old Dog Tray"

Stephen C. Foster
" The Pocket Book Of Quotations "

Questions for Self Learning

1) Complete the following :

(a) Consumer relations are of great importance because of ....

(b) Protocol is ....

(c) Under the heading " Promotional Activities " come the following ....

2) What are the main functions of public Relations ?

3) Write down what you can do to organise a group visiting your organisation .

4) What is the positive side of consumer relations .

5) Write short notes on the role of public relations in Promotion Activity . .

6) What is meant by Protocol.

Office Protocol operate at all levels, Top Management, Middle Management, and supervisors.

The P. R. Department exercises

A general Supervision of protocol in external activities.

The E. S. assists in matters of office protocol, and advises younger staff to do things the right way.

Summary :

Public Relation has been defined as delibrate planned and Sustained effort to establish and maintain mutual understanding between an organisation and its public.

If fulfils four functions.

The first is routine activities such visiting the organisation by groups of students . In such case there must be a smooth organisation which ersure informing the reception area acieve security, offering refreshments and souvenir.

The second function is consumer relations activities which gives feedback to production and design departments.

The third function is promotional activities with the object of drawing the attention of customers through Exhibitions, Trade Fairs, Fashin Shows, Dinners, Luncheons and press Confrences .

The founth function is defensive activities to protect the product from rivals or at least minimise the harm caused by other developed products.

The ES Executive Secretary has a very important part to play in all these matters, Particulary in relation to the Press . It is important to Keep in touch with local and national press .
It is important to see that reporters are invited to all public events .

The E .S Should ensure that enquiries by the press and other Media are dealt with by staff at a Suitable level .
* The Public Relation Department should Keep a file of press cutting .

2.7 Defensive Activities :

We live in a world where new products are constantly developped. The Costs of development have to be covered by sales. So, there is a constant pressure to market the product as quickly as Possible . Besides the fear that rivals may introduce a similar product also urges early marketing.

Consequently, products are produced before they have been fully investigated .

The P. R Department exists to minimise the harm caused by Such events .

It is part of the defensive role of the P . R Department to watch any such attitude by the Public beforehand, and prevent it by calling for modifications to the prototype product .

2.8 Protocol:

Protocol is diplomatic etiquette, a term which, in its highest meaning, is used in international relations.

In Business, it means right ways in doing things.

2.4 Public Relations :

Public Relations has been defined as follows = "The delibrate planned effort to establish and maintain mutual understanding between an organisation and its public "

The Public Relation Department of an organisation exists to promote and preserve the image of its organisation. It fulfils the following functions. Routine activities to maintain the organisation's public image at an acceptable level.

2.5 Consumer Relation Activities

i.e to reply at once to consumer complaints and suggestions through a letter promissing a full examination of the problem .

On the positive side, consumer relations gives a feedback to Production and Design Departments a bout the organisation's Products or Services

2.6 Promotion Activities to draw the attention of consumers or even the entire Public to the Organistion's Products or Services. such activities-require Co-operation with sales Department.

Under Promotion Activities come the following:

* Exhibitions.
* Displays.
* Trade Fairs.
* Fashin Shows.
* Dinners.
* Luncheons.
* Press Conferences.

We may note that.

The executive secretary must enlarge his vocabulary . This can be done by listening to others on radio and television , by reading , by using a good dictionary, and by writing new words in a GLOSSARY indexed A – Z . He must also Know that good Style involves using simple words in well – structured sentences .

2.3.1 Use of Specialist Words :

Specialist words must be avoided if correspendence will be read by ordinary people .

If correspondence is sent to specialists and ordinary people , a glossary of terms to clarify the specialist words , must be included .

2.3.2 Use of Slang :

Slang words are words developed in ordinary conversation, but are not accepted as standard English, The word " boss " is an example . It was widley used in united states , and came to be used in England as slang .

It has still not become standard English and is avoided in formal correspondence.

2.3.3 Use of Cliches :

A cliché is a stereotyped phrase which has become stale with use.

A Phrase as " Assuring you of our best attention at all times " is an example of a cliché .

The criticism of cliches arises from lack of truth and sincerity that accompanies a stale phrase often repeated .

(1) The communicator or Sender :

He is the person who sends the message of communication or who has certain ideas and thoughts needed to be sent to another.

(2) The Message:

It is the subject of communication i.e. the ideas, thoughts, proposals and views needed to be sent.

(3) The Channel:

It is the way choosed to send the message. The message may be sent through vision , hearing or both .

(4) The Recipient or Receiver:

He is the party who receives the message.

He is the most important element in any communication, because it is what the recipient thinks that matters .

The sender must therefore use words that the recipient can understand .

(5) The Response:

It is the result of the communication.

How far has the recipient understood and reacted at the message . It is only right response that achieve the aims of communication .

2.3 The Language of Communication:

Communication in English depends upon the correct use of the language .The English language is rich of many words that can describe any Situation. This richness also means that , there are many words which ordinary people do not know .

If we want to communicate, we must use simple words wherever possible and avoid specialist words, unless we are dealing with specialists.

Elements of Communication
Figure No 2.1

1 The communicator or Sender

2 The Message

3 The Channel

4 The Recipient or Receiver

5 The Response

Feed back

Unit Two
THE EXECUTIVE SECRETARY AND COMMUNICATION

2.1 The Nature Of Communication

The executive secretary is vitally involved in communication. He spends all the day greeting people either in person or in the telephone, passing messages, instructions and explanations.

The executive secretary takes dictation and transcribes it into correspondence which is sent to its business destination. This correspondence includes enquaries, quotations, orders, contracts, invitations, booking a room at a hotel … etc. Why?

The answer is to get the addressee reacting to satisfy the needs of the communicator.

The nature of communication is that :

"two parties are brought together either directly (spoken communication) or indirectly (writen communication) , so that the needs of the sender are made clear to the receiver who reacts in such a way as to satisfy the needs ".

2.2 Elements of communication :

There are five elements in communication (Look figure 2.1)

Unit Two
The Executive Secretary and Communication

Proverb

“All Art is but imitation of nature“

SENECA, The pocket Book

Of Quotations:

10) Explain in details a follow up system .

11) Explain your concept of year planners and visual planners .

12) Write the duties of ES in helding a meeting.

13) Explain in short the duties of Es by the end of the day.

14) Rule a model of a daily diary .

15) Explain in short the duties of ES at the start of the day.

16) How does a Chairman of a meeting introduce an individual arriving to Join a group?

Questions for Self Learning:

1) ***Complete.***

   (a) The ES co-ordinates his department's work with.

   (b) The ES has .... diaries , ...

2) Explain The rules for introducing people ?

3) Write down four of the most important rules for keeping a Diary.

4) ***Copy out the lines below and complete the missing phrases:***

   (a) The nature of communication is that ....

   (b) Specialist words must be avoided if correspondence ....

   (c) The criticsm of cliches arises from ——

5) Make a diagram showing the elements of communication. Name the most important element .

6) What should you do if correspondence is sent to specialists and ordinary people ?

7) How can you enlarge your vocabulary ?

8) What are – in your opinion – the general skills and Secretarial skills necessary for a receptionist ?

9) What are the skills – general or secretarial – that you have acquired at the beginning of Executive Secretarial course ?

Since the items on the agenda includes "Minutes of the Previous meeting". The Executive Manager should have too the minutes available and should have taken the trouble to read them carfully.

The ES should open a file for each meeting and collect in it all the relavant documents.

At start of the day the Es place on the Directors desk all the files relevant to any meeting .

***Summary*:**

The unit presents some duties of the Executive Secretary as a member of the managing team. These duties include keeping Larmonised diaries, Rules of Keeping a diary are explained.

Among the ES duties are follow up systems, year planners and visual planners, An example of follow – up overdue Accounts has been explained.

The unit has referred to the importance of planning of the working day, starting the day, receiving visitors, introducing people, meetings and the close of the day.

1.17 Introducing People:

The rules for introducing people are very simple but it is easy to get confused.

- Juniors are introduced to Seniors.
- Everyone is intreduced to VIP's.
- Men are intreduced to women.

To make an / intreduction say the name of the person to whon the other is being introduced first, and then say may introduce Mr So and so Then say the name of the more important person for the benefit of the less important person.

Example

(A) Professor Hassan may I introduce Mr Ahmed Zaki teacher of chemestry – professor Hassan Zwail.

(B) Mr Wafa, May I introduce Mahmoud Abbas our Salse manager – Mr Ahmed Wafa.

(C) When an individuel arrives to Join a group, the chairman of the meeting sayes:

" Here is Nadia Zaki " He then indicates the ladies in the group first, saying their names and official positions , and then the geatlemen . It is usual to say How do you do, to which the reply is How do you do If the group is standing and small, it is usuel to shake hands .

1.18 Meetings:

Meetings require the ES to show an orgnising ability. An agenda must usualy be circulated in advance of a meeting. The secretary should always have to hand spare cepies of agenda , minutes, etc.for there who arrive without the relevant documents .

1.15 The Close of the Day

By the end of the day working hours, there are a further Sequence of activities must be carried out. These may be listed as follows .

(a) Get the letters completed and signed. The enclosures must be checked. The ES must indicate which class of mail the letters are.

(b) Writing down a list of visitors for the next day and pass the list to porters and reception area .

(c) Drawing up. a typed list of appointments for the next day and putting it on the Managers desk. Some bosses like to take this home to think about .

(d) If the Manager has meetings elsewhere the next day, the ES should ensure that every thing he needs is provided, including travel details (tickets-maps ..etc.)

(e) Checking the pending file, and move up any thing that needs be on the action tray .

(f) The ES leaves after ensuring the desk is tidy, the files locked and every thing is ready for the next day, be dealt with by himself.

(g) He reviews list of priorities for the day, He checks the waiting room, chat area and any ather facilities which are part of his responsibility.

1.16 Receiving Visitors:

Visitors must be received warmly, for first impression is the often the last impression. It helps to cirulate a list of expected visitors to any porters lodges or reception areas so that the visitor can be greeted by his name. If awaiting room is available, it is helpful to provide a selection of recent magazines.

1.13 The Three Diaries:

The ES has three diaries, his own, the Executives desk diary and his pocket diary, F.g 1.1 illustrates a typical ruling of a diary The puket Diary provides the necessary information for the Executive Manager to make appointments. There will be heavy days and light days.

Certain times of the day are routine and follow the same pattern. Other periods will depend upon the appointments made, the meeting and functions arranged or held.

Each day must be thought through the day before, and certain important days must be anticipated Weeks, or ever months, before. A typical day can have some or all of the following arrangements.

1.14 The Start of the Day:

(a) The ES must arrive before time .

(b) He should Unlock desk and files, switch on any equipment, especially if there is a warming up peried. check telephone and greet telephonist .

(c) He must Check Director's room for ventilation, Lighting etc. change desk calender to current date, open diary to correct page check that pens and pencils are in working order.

(d) He must also harmonise diaries, check wher he comes in whether he has made any separate arrangements in his pocket diary.

(e) He collects mail, opens it and sorts . He reads the mail carefully . He analyses it appropriately in order of urgency, some for action, some for the [1] pending tray, some to be read and digested.

He must also check that each contins its agenda, minutes, reports and any other relevant document.

---

[1] Pending = Undecided, awaiting decision

1.10 Year Planners & Visual Planners:

The Executive secretary can find a range of year planners available on the market, mostly desk charts.
Most diaries are include a :"year at a glance ".
The advantage of the year planner is the long range view it gives to the Executive Secretary and the Manger. By suitable early mentions , the secretary can remind the Manager on the year planner that he has to make arrangements for events still some days away .

Some organisations have a complete planning requirments such as productive industries. Machines have to be kept busy with appropriate work loads. Visual planning charts are needed Working on visual planers require preparatory work, but they repay this effort in their ability to save time at moments when quick adjustments have to be made.

1.11 Planning The Working Day:

The Eecutive Secretary must plan his working day in order to fit in his many duties around the arrangement, he has to make to his Executive Manager.
To be free by [1] assuming many routine duties.

1.12 Organisation of time, planning Activities of Others, choosing Assistants :

He must organise his time effectively. If the burden is too heavy, he may choose some assisants and clerks to help him .

It is very important to control his Execative Manager's diary. He must subervise his appointments and assist them to proceed speedily to a fruitful conclusions by ensuring that he is supplied with everything he needs to make sound decisions . The other activities of the day must be fitted in , around the appointments .

---

[1] assuming= Taking over

Fig . 1.2

A Strip from the Follo – up Uverdue Accounts

It is supposed that such a system of following up induce the debtor to pay his debtor Balance .

Name : A Ahmed A . M			Credit Control										
Months	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	May.	June.	July.	Aug.	Sep.	Oct.	Nov.	Dec.	Re- marks
Balance	85000												
Total		85000	85000										
Payment				85000									
Action	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3

in the monthly Section. As each month comes round the strips filed in that monthly section are removed and allocated to appropriate days in the daily section. Once a task has been performed, the strip is removed and re-inserted in the Index at the appropriate time for the next review.

Such systems are adaptable to such needs as the follow –up of overdue accounts. one of the strips in fig. 1.2 is ruled with monthly columns and indicates each month which of three letters is to besent to the debtor.
Letter NO. 1 requests payment .
Letter No. 2 threatens to cut off supplies if payment is not received.

Letter No. 3 notifies the debtor that further orders will not be horoured and that the dept has been passed to the organisation's lawer.

(s) write down allrelevant information as soon as you get it e. g. the boss travel away. you need to keep other appointments clear that day .

(f) Try to follow important appointment with less important ones, so that if the VIP interview exceeds its alloted time, those waiting will appreciate the situation.

(g) Appointment are made for meetings away from the Head office. The travelling time between the two places should be considered in order to reach his destination safely. Then he has time to read his notes and relax for a few minutes.

(h) When appointements are made by telephone , the secretary should always confirm them the same day in writings repeating the entry in his / her diary ,

Two copies are made of the letter confirming the appointment. One can be entered in the file of appointments on the day arranged, The other can be used to advise the Executive Manager so that he knows what has been aranged and can corsider whether any preliminary activity needs to take place.

A smooth dairy timetable is only possible if the preliminary work is done well in advance.

(j) Finally , at convenient times , in the day , the Executive Secretary should compare his / her diary with that of the Executive Manager , and bring both up to date .

It is advisable to check the manager's pocket diary to find whether he has made any entries in it .

1.9 Follow-up Systems:

An Index in book form can / be used as a part of a general follow - up system. This consists of an index having 31 pages for the days of the mooth, and 12 pages for the months of the year. Any item to be Followed up can be recorded on a strip and filed or the page allocated to that day items to be received at rater intervals are filed

Fig. 1.1

1.8 A Daily Diary Ruling

Date .... special Events (if any)				
Time	***Visitore's Name***	***Place***	***Purpose***	***Notes***
9.00				
9.15				
9.30				
9.45				
10.00				
10.15				
10.30				
10.45				
11.00				
11.15				
11.30				
11.45				
12.15				
12.30				
12.45				
Lunch				
2.00				
2.15				
2.30				
2.45				
3.00				
3.15				
3.30				
3.45				
4				
4.15				
4.30				
4.45				
Evening Appointments				

1.6 Diaries

Consulting his private secretary.

The Executive Secretary can produce his or her Diary. This "home made" product consisting of a ring binder and prepared sheets in such a way to meet the special needs of the organisation .

A Few blank pages at the back can be used to write down an appointment months ahead .

The advantages of "home made" Diary with a ring binder is that it gives a panoramic view of the day, which is easily completed when arrangements are made .

If single-sided pages are used, the reverse side of the previous page is a blank sheet facing the daily Diary on which other details can be written down.

1.7 Rules for Keeping a Diary

(a) Write cleary, and ensure that all essential information is recorded.

(b) Print Name of visitors, and always get first names or initials.

(c) Take telephone numbers, in case arrangements have to be changed.

(d) To face unreal appointments , ring back and ask for the delails of the appointment to be confirmed .

(e) In case of running a social or a business function, note the exact time and delails of dress to be worn. Keep a file for such functions and file:

(1) The Invitation Card.

(2) Agenda ... etc in date order.

(3) Listening for detail skill.
(4) Listening for gist skill.
(5) Reading for detail skill.
(6) Reading for gist skill.
(7) Getting information skill.
(8) Order and Tidy skill.
(9) Team work skill.
(10) Self learning skill.

1.4 The Secretarial skills necessary for The Executive Secretary:

The secrectarial skills necessary for the Executive Secretary are:

(1) Reception duties skill.
(2) Public relation skill .
(3) Telephone Techniques skill .
(4) Incoming mail and Outgoing Mail skill .
(5) Writing letters skill .
(6) Filing and Record Keeping skill .
(7) Making diaries and Appointments skill .
(8) Pre and Pro Meetings skills .
(9) Making travel arrangements skill .
(10) Organising confrences and Functions skill .

1.5 The Objectives of Executive Secretarial studies

The objectives of the course are, to help the students to understand, practice and appreciate all or most of the pre-mentioned general and Secretarial skills.

To master a skill, the student has to be involved in intellectual, practical, emotional ethical aspects of the skill.

Unit One
The Executive Secretary

1.1 The Executive Secrtary and Modern Business

The Executive Secretary plays an increasling part in modern Business. He / She is a member of the management team.

He is a Communication Centre . He contributes to the effective coordination with other departments of the organisation.

The work of the executive secretary is not of a dull routine nature. It is of great possibilities for self-dvelopment and advancement. This is particularly true for executives secretaries working in the field of Tourism and Accomodation Industries.

1.2The Relation between the Manager and the Executive Seceretary

The relation between the manager and the Executive Secretary should form one Team. Both must see that the objectives set in Board Room are achived in practice.

As a Team work , they transform the decisions taken by the Board to real actions .

The manager expects from his Executive Secretary to play a full secretarial rôle. To play such a rôle, the Executive Secretary must strive to master certain general and secretarial Skills .

1.3 The General Skills for the Executive Secretary :

The general Skills necessary for the Executive Secretary are:

(1) Giving a Talk Skill.
(2) Participating in discussion skill.

Unit one
The Executive Secretary

Proverb

"The Best Life is guided by Knowledge and inspired by Love"

Bertrand Rusel
"The Great British Philosopher"

Contents

Preface

During the last few years, Executive Secretarial Studies have shown greatar Interest.

The Subject has been included in several colleges and Higher Institures of Tourism & Hotels.

It . is , offered usualy in English.

Besides, the same sabject is offered in many private centres in the field of Advanced sccretarial studies.

How ever, this is a healthy trend, though it is rather late.

Many courses in Executive secretarial studies have been offered in many British Universities.

We hope to contribute in the Training of Human Capital. Such a capital is the most important factor of production that Egypt posses.

M . A Zwail

EXECUTIVE SECRETARIAL STUDIES

By

Mahmoud Amin Zwail

M. A In Comparative Basiness Education, LONDON

Aca. Dip. P. G. C. E Ein shamse University


B. com. ALEXANDRIA University

Lecturer in Methods of Teaching Business Subjects at University of Tanta .


Lecturer in Management courses & Methodology at The Administrative Centre at Alexandria.

Member of a study Tour Visit to England & Scotland to update Business and Tourism & Hotels Education

Ex. Director General of Education



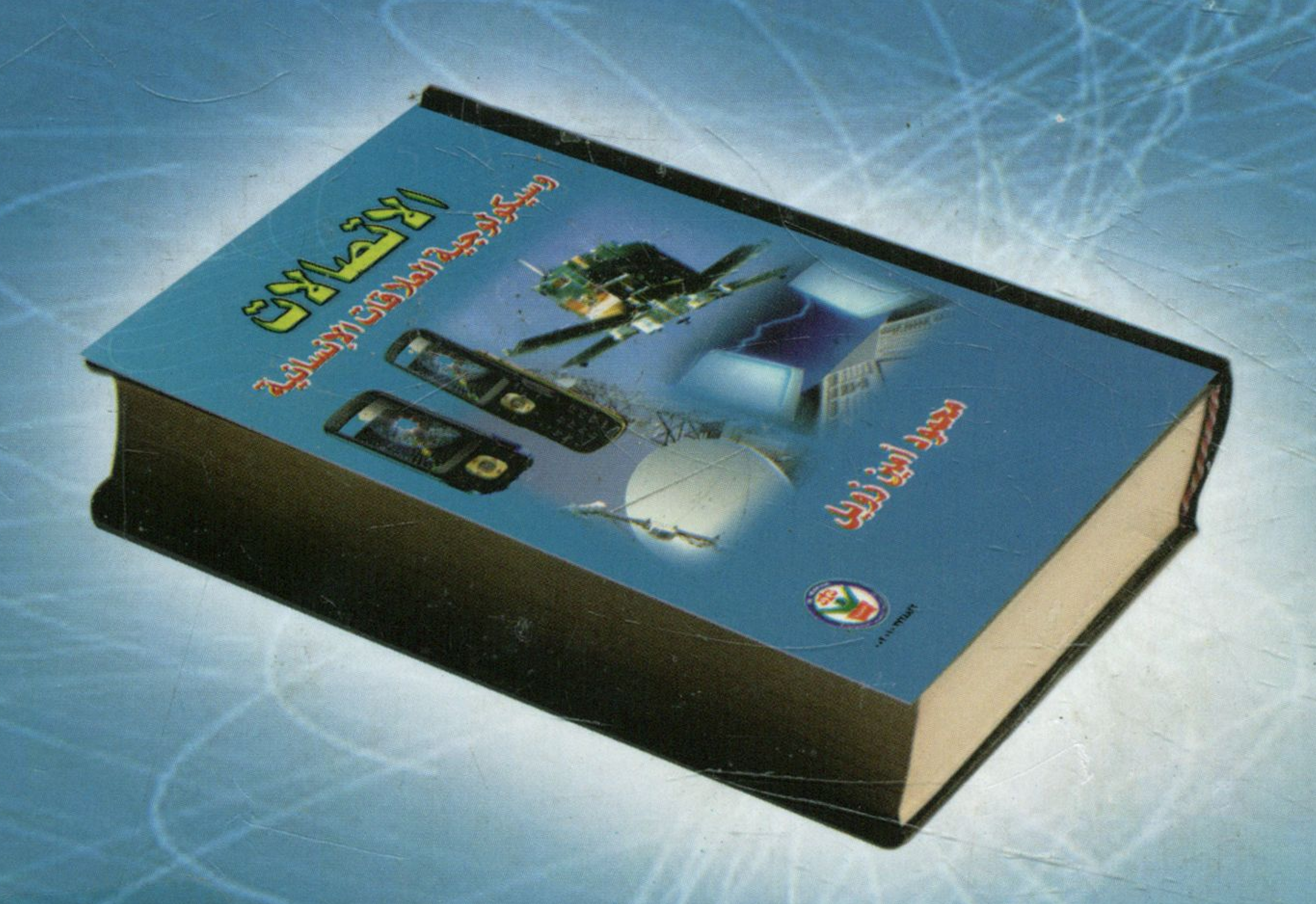
AL WAFAA
القانونية
مكتبة الوفاء القانونية


AL WAFAA
القانونية
مكتبة الوفاء القانونية

EXECUTIVE SECRETARIAL STUDIES

BY

Mahmoud Amin Zwail







الناشر
مكتبة الوفاء القانونية
٠٠٢٠١٠٣٧٣٣٨٨٢٢